

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 al 10 de agosto de 2018** (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: Sonia Lizde Ortiz Ángeles, Directora de Compartición de Infraestructura, correo electrónico: sonia.ortiz@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico (55) 50154000, extensión 4443 y Carlos Rodríguez Chavarría, Subdirector de Modelos de Prestación de Servicios de Compartición 2, correo electrónico: carlos.rodriguez@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico (55) 5015 4000, extensión 4689.

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
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 "LGPDPSSO") 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.

- 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 ponen a disposición los siguientes puntos de contacto: Sonia Lizde Ortiz Ángeles, Directora de Compartición de Infraestructura, correo electrónico: sonia.ortiz@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico (55) 50154000, extensión 4443 y Carlos Rodríguez Chavarría, Subdirector de Modelos de Prestación de Servicios de Compartición 2, correo electrónico: carlos.rodriguez@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico (55) 5015 4000, extensión 4689, con quienes 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

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 los 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 específicos del participante sobre el asunto en consulta pública	
Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones
General	Los comentarios, opiniones o aportaciones que aparecen en este documento son resultado del consenso obtenido en la reunión del Consejo Consultivo Nacional de Telecomunicaciones de la CANIETI celebrada el 9 de agosto de 2018.
OFERTA REFERENCIA, Numeral 1.2 de Pronóstico de servicio	<p>Respecto a los Pronósticos del servicio, se manifiesta el tratamiento que la OREDA 2019 otorga respecto a los pronósticos que deben llevar a cabo los Concesionarios Solicitantes (CS) con 6 meses de antelación, toda vez que dichos pronósticos no deben de ser vinculantes, sobre todo cuando son requeridos con tanta antelación, y especialmente para la mayor parte de los servicios mayoristas, donde el efecto para el AEP de una demanda final de estos servicios por parte del CS mayor o menor no tiene gran relevancia.</p> <p>Por lo tanto, se solicita eliminar las limitaciones asociadas a los pronósticos por las que los CS deben ajustarse a ellas, así como las penalizaciones establecidas por el no cumplimiento de los mismos (mayores tiempos de provisión por parte del AEP si se excede el pronóstico, limitaciones de volumen de los servicios para el siguiente periodo si no se llega al pronóstico, diferencia de plazos e indicadores de calidad si se provee un pronóstico frente a si no se provee, etc.)</p>
OFERTA REFERENCIA, Numeral 1.4 de Disponibilidad recursos	<p>Según la redacción actual de la OREDA 2019, el AEP puede negar una solicitud de servicio si justifica la falta de facilidades de acceso, un porcentaje de ocupación mayor del 70% de la infraestructura, falta de espacio para coubicación, entre otros.</p> <p>No obstante, en la página 23 de la OREDA 2019, se indica que el AEP no podrá denegar la solicitud y ampararse en la falta de facilidades de acceso si esta falta de facilidades puede solventarse en un tiempo razonable sin costos elevados y supone un escalado normal de la demanda, incluyendo la del propio AEP.</p> <p>Derivado de lo anterior, se desprende que el AEP fácilmente puede ampararse en la falta de facilidades de acceso para denegar solicitudes de servicio, en muchas ocasiones de difícil comprobación y auditoría. Y, por el otro lado, la obligación para limitar este posible abuso contenido en la página 23 de la Oferta de Referencia es demasiado ambigua como para que pueda tener un efecto de control y pueda limitar la denegación por falta "aparente" de facilidades de acceso por parte del AEP.</p> <p>En ese sentido, solicitamos que el AEP no pueda ampararse en la falta de facilidades de acceso ya que entendemos que, en efecto, la mayor parte de ellas pueden solventarse en un tiempo razonable sin costos elevados y dentro del escalado normal de la demanda tanto del propio AEP como la demanda de los CS solicitantes. Si el AEP argumenta falta de facilidades de acceso, deberá el AEP sufragar los costos para solventarlo y, si acaso, bajo este supuesto, añadir un plazo adicional de adecuación de las facilidades objeto de ampliación. Sólo si el CS o los CS no concretan la solicitud de acceso y el AEP no utiliza la infraestructura ampliada dentro de, por ejemplo, el siguiente año para auto-provisión de sus propios servicios, el AEP podrá trasladar los costos de la ampliación a los CS que llevaron a cabo la solicitud que finalmente no fue concretada.</p> <p>Por lo anterior se solicita que se definan tiempos y procesos para la atención de los casos mencionados.</p>
1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios	<p>Pág. 21</p> <p>"En caso de que una velocidad máxima este reportada en las bases de datos, Telmex se obliga a brindar este perfil de velocidad, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS o en su caso penalización."</p> <p>¿Qué acciones se toman en cuenta cuando el AEP no brinda dicha Velocidad o no brinde una Tecnología deseada?</p>

	<p>Se le pide al Instituto sea más puntual en la definición y consecuencias al AEP cuando existan diferencias entre la información del SEG y la realidad, para que no se convierta en un obstáculo para la desagregación.</p>
<p>1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios</p>	<p>Pág. 23</p> <p><i>Hablando de cada uno de los servicios a brindar por parte de Telmex:</i></p> <p><i>"Las referencias anteriores a determinados elementos de red y al hecho de que su indisponibilidad supone la denegación de la correspondiente solicitud de los CD, deberá realizarse de acuerdo con el siguiente criterio:</i></p> <p><i>Se considerará disponible y por lo tanto Telmex no podrá denegar el servicio si la falta de recursos de red es solucionable e un plazo de tiempo razonable o sin incurrir en costos elevados, e implica un escalamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda, actuando tal y como Telmex lo haría con sus propias operaciones."</i></p> <p>¿Qué tiempo es determinado para realizar una adecuación o modificación para brindar el servicio al CS? El uso de la palabra "Razonable" se convierte en un mecanismo para obstaculizar la desagregación.</p> <p>¿Qué tiempo tiene el AEP para reparar sus incidencias que afectan para brindar un servicio?</p>
<p>1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios</p>	<p>"Telmex podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios por alguno de los motivos administrativos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Baja de la línea</i> - <i>Cambio de domicilio</i> - <i>Cambio de número</i> - <i>Desagregación con otro CS</i> - <i>Que esté en proceso de portabilidad"</i> <p>El SEG deberá contar con la capacidad de proporcionar el motivo o razón que un servicio cuente con "Orden Abierta", hoy en día es necesario llamar al 018004040734 Opc.1 para solicitar el Motivo de la Orden Abierta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la Orden de servicio Abierta es un movimiento por parte del CS, el AEP debe obligarse a concluir los estatus de los movimientos que el CS realiza a los servicios.
<p>1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios</p>	<p>Pág. 24</p> <p>"Telmex podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios por alguno de los motivos administrativos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Baja de la línea</i> - <i>Cambio de domicilio</i> - <i>Cambio de número</i> - <i>Desagregación con otro CS</i> - <i>Que esté en proceso de portabilidad"</i> <p>Actualmente se presentan casos en los que el CS realiza movimientos de suspensión y/o reanudación adicional a los mencionados y estos no se concluyen en el tiempo establecido, lo que ocasiona no poder realizar otros movimientos en el servicio.</p> <p>¿Qué proceso debe seguirse para que estas solicitudes se concluyan y poder realizar los movimientos solicitados?</p>

<p>1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios</p>	<p>Pág. 24</p> <p><i>"Telmex podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios por alguno de los motivos administrativos siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Baja de la línea</i> - <i>Cambio de domicilio</i> - <i>Cambio de número</i> - <i>Desagregación con otro CS</i> - <i>Que esté en proceso de portabilidad"</i> <p>El AEP, de acuerdo a la presente OREDA, está obligado a mostrar la Voluntad de desagregación.</p> <p>El SEG debe proporcionar la Solicitud de Voluntad correspondiente y contar con un elemento que nos indique que un servicio se encuentra desagregado nuevamente con el AEP u otro CS.</p>
<p>1.6 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor</p>	<p>Es necesario incluir los procesos de Portabilidad de CS a CS utilizando servicios de Reventa.</p>
<p>1.6 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor</p>	<p>Pág. 27</p> <p><i>"2) Escenario de Telmex a CS.</i></p> <p><i>Telmex entregara al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del formato de verificación de la voluntad, debida mente firmado.</i></p> <p><i>El proveedor actual de los servicios de telecomunicación dará de baja los servicios de desagregación contratados por dicho proveedor."</i></p> <p>No existe validación de la Voluntad ni de aviso previo de la Desagregación de un servicio por parte del AEP u otro CS, lo que ocasiona que no se pueda realizar movimientos en servicios y el desconocimiento de dicha desagregación.</p>
<p>1.9 Condiciones generales para la prestación de los servicios.</p>	<p>Pág. 32 y 33</p> <p><i>"Tanto Telmex como los CS no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de Fuerza Mayor o cas Fortuito o por aquellas no imputables a Telmex ni a los CS, las cuales de manera enunciativa más no limitativas pueden consistir en: Vandalismo, Manifestaciones, Incendios, Inundaciones, Temblores, Obras Públicas o daños provocados por terceros, etc., por ende Cada CS será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios."</i></p> <p>Con base a la OREDA 2017-2018, en la nueva OREDA se retira la responsabilidad siguiente:</p> <p><i>"La parte responsable proporcionara pruebas fehacientes que justifiquen las casusas de la incidencia o dolo a la parte afectada y al instituto."</i></p> <p>Si por algún motivo en el cual el AEP no proporciona los servicios y se objete la Solicitud, se deben tener pruebas de la objeción y que la evidencia de la objeción haga referencia a la incidencia suscitada.</p>
<p>3.0 Información relacionada con los servicios</p>	<p>"Procedimiento para solicitar usuario y contraseña para consultar información en la Interfaz en la página en que se publique la OREDA y para acceso al SEG"</p> <p>El procedimiento hace referencia a la solicitud de usuarios vía correo electrónico, sin embargo es importante que se defina también que los usuarios pueden ser solicitados vía SEG a través de un usuario administrador, así mismo se tienen que definir los tiempos de respuesta para nuevas solicitudes, ya que hoy en día este proceso puede llegar a tardar hasta 2 semanas.</p>
<p>3.6 Procedimiento de acceso al Sistema Electrónico de Gestión a través</p>	<p>Es necesario definir el Número de VPNs que podrá solicitar un CS. Se solicita al AEP un mínimo de 5 VPNs por cada CS.</p>

<p>de La Red Privada Virtual VPN</p>	
<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numeral 3.6 Procedimiento de acceso al Sistema Electrónica de Gestión a través de La Red Privada Virtual VPN</p>	<p>Dentro del presente numeral se hace notar que, si bien el sistema es una facilidad que ayudará a cumplir con el principio de Equivalencia de los Insumos para un tratamiento igual entre CS y el AEP, la realidad es que de manera simultánea se requiere de una serie de obligaciones y procedimientos asociados a la herramienta para poder cumplir de manera efectiva con la obligación de trato no discriminatorio.</p> <p>Concretamente en relación a la OREDA 2019, es necesario incluir en la misma, los siguientes procedimientos y obligaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Informes comparativos periódicos entre el AEP y los CS mostrando y comparando los principales indicadores asociados a la provisión, uso, mantenimiento, etc., de los servicios mayoristas incluidos en la Oferta de Referencia. Dentro del periodo de comparación, 3 meses, por ejemplo, los indicadores entre los CS y el propio AEP deberán ser iguales o mejores para los CS en comparación con el AEP. — Los indicadores seleccionados deben quedar explícitamente listados en la OREDA 2019. Se identificarán los indicadores más relevantes para cada categoría que se defina, pudiendo ser las categorías principales las siguientes (no exhaustivo): provisión, calidad del bucle, uso del servicio, mantenimiento, coubicación, entre otros. — Los indicadores de provisión deben reflejar los distintos tiempos y plazos de provisión: plazos de validación de la solicitud, trabajos de adecuación, activación, instalación, etc. También se deben incluir otros indicadores asociados a la provisión como tasa de incidencias, solicitudes denegadas, etc. Respecto a la denegación del servicio y dada la importancia de este indicador, debe vigilarse también a través de comités técnicos que avalen esas denegaciones de servicio. — Los indicadores de calidad del bucle deben mostrar que en promedio y mediante ciertas desagregaciones de la información como por geografía, tipo de servicio, etc., la calidad de las líneas de los CS usuarios del servicio mayorista debieran tener una calidad equivalente a las líneas que el AEP tiene para sus clientes. — Los indicadores de uso del servicio deben mostrar que los indicadores tales como por ejemplo la velocidad de subida y bajada de Internet en promedio del día o en hora pico de las líneas de los CS, jitter del servicio, tasa de errores de paquetes, calidad del servicio de voz, etc. son equivalentes a las propias del AEP de sus clientes, aplicando como en el caso anterior los desgloses apropiados (geografía, tecnología, etc.) en términos de llevar a cabo las comparaciones entre CS y el AEP. — Los indicadores de mantenimiento deben mostrar que la tasa de incidencias y averías, gravedad de las mismas, tiempo de indisponibilidad, tiempo de resolución, etc., son iguales o mejores para los CS que los propios del AEP dentro del periodo de análisis y aplicando los desgloses apropiados para que la comparación sea homogénea (tipo de servicio, tecnología, geografía, etc.). — Los indicadores de coubicación deben mostrar que los tiempos para los trabajos de adecuación, instalación, mantenimiento, etc., son equiparables entre los CS y el propio AEP. — Los citados informes comparativos deben ser accesibles tanto por el Instituto como por los CS y el propio AEP. A fin de que, a través de los mismos, los CS puedan evidenciar discordancias entre sus propios datos e información y los mostrados por los informes del SEG y, el Instituto valide y audite la información del AEP. — De manera adicional, es importante establecer comités técnicos para dar seguimiento a dichos indicadores, a fin de validar su veracidad y sus resultados, reportar desviaciones de los mismos, incluir nuevos indicadores o eliminar indicadores que no sean útiles, etc. <p>En resumen, manifestamos la necesidad de que se lleven a cabo informes periódicos con los indicadores relevantes de los servicios que garanticen el trato no discriminatorio (al menos a nivel técnico y procedimental). Así como la necesidad de crear un Comité Técnico para hacer seguimiento y validación de estos informes, participados por todas las partes interesadas.</p>

<p>4.1 Servicio de Reventa de Línea</p>	<p>Pág.58</p> <p><i>*Adicionalmente, y en caso de que el paquete contratado no incluya alguno de los siguientes servicios, el CS podrá contratar en las mismas condiciones que a los Usuarios finales Telmex:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón de Voz: ... 2. Identificador de Llamadas: ... 3. Llamada en Espera: ... 4. Sígueme: ... 5. Tres a la Vez: ... 6. Cambio de Número: ... 7. Suspensión del número del UF: ... 8. Reactivación del número del UF: ... 9. Cambio de Domicilio: ... * <p>Realizar una reubicación de los servicios del UF "Cableado Interior" no está considerado para este producto.</p> <p>Si el UF solicita un cambio de Modalidad, no se está considerando que el CS tenga la posibilidad de solicitar una "Migración entre servicios"</p>
<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numerales 4 Servicio de Reventa de Línea; 4.2 Servicio de Reventa de Internet y Servicios de Reventa de Paquetes y 4.2.2 Servicio de Reventa de Paquetes</p>	<p>Dentro del presente apartado, solicitamos al Instituto lleve a cabo ajustes relevantes en las tarifas así como en las condiciones de provisión, condiciones técnicas y de calidad del servicio, mantenimiento, igualdad de trato entre los CS y el AEP, para que los servicios mayoristas puedan ser utilizados eficazmente y, así, los CS puedan competir con el AEP con base a la utilización de los servicios mayoristas de éste en condiciones que permitan igualar la oferta comercial del AEP y diferenciarse de ella para ganar cuota de mercado y reducir así la preponderancia en el sector.</p> <p>Los aspectos más relevantes que consideramos que deben ser incluidos y/o modificados y vigilados, tanto en la propia OREDA 2019 como en su posterior aplicación, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aseguramiento del principio de equivalencia de los insumos. La herramienta SEG es la principal valedora de este principio, pero, tal y como establecen las Medidas de Preponderancia 2017, el Instituto debe asegurar su cumplimiento y que no se produzca ninguna acción de discriminación de trato. Para ello, el Instituto debiera auditar periódicamente los principales indicadores de provisión y uso de los servicios, a fin de verificar que los mismos sean al menos iguales entre los CS y el propio AEP. Asimismo, y para asegurar la transparencia en su actuación, debiera publicar informes periódicos comparativos de las métricas principales que muestren que los indicadores que garantizan la igualdad de trato son iguales o mejores para los CS frente al AEP (medida QUINCUGÉSIMA). Estos informes deberán ser accesibles por los CS para que puedan confirmar la validez de la información propia y que sea el Instituto el que vele por la veracidad de la información del AEP. Su periodicidad debiera ser de 3 meses o menor. ▪ Aseguramiento de la replicabilidad técnica y económica de las ofertas y tarifas del AEP. La replicabilidad técnica y económica es una medida ya en vigor que debe garantizar que los CS puedan replicar de manera eficaz técnica y económicamente las ofertas minoristas del AEP (sin menoscabo de las propuestas de mejora que en el pasado hemos identificados desde Pegaso) a partir del uso de su oferta mayorista y considerando las distintas economías de escala y eficiencias de los operadores alternativos. <p>En este sentido, las ofertas minoristas del AEP pueden ser denegadas antes de su comercialización si no superan la prueba ex ante de replicabilidad económica o, una vez comercializada, en la prueba ex post, se manifiesta su falta de replicabilidad, o bien la oferta es suspendida hasta en tanto el AEP ajuste los precios mayoristas convenientemente para poder superar la prueba de replicabilidad. Entendemos por tanto que la OREDA 2019 debe incorporar el mandato de replicabilidad y, por lo tanto, estar abierta a una actualización continua de las condiciones técnicas de las ofertas, así como de las tarifas.</p> <p>Además, manifestamos que la propuesta actual de tarifas mayoristas incluidas en la OREDA 2019, no permiten la replicabilidad efectiva de las ofertas minoristas disponibles y, de hecho, han experimentado un aumento respecto a las tarifas vigentes, lo que dificulta aún más su replicabilidad, que con las tarifas actuales ya estaba comprometida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor flexibilidad en el uso de los servicios mayoristas para la elaboración de una oferta minorista entendida como la posibilidad de que el CS pueda requerir servicios o desagregación de los mismos que no sean exactamente iguales que los servicios comercializados por el AEP. Por ejemplo, que el CS pueda utilizar una granularidad distinta de velocidad de subida y bajada que la ofrecida a sus clientes por el AEP, siempre que a nivel técnico de la línea se permita o que, para el servicio de acceso indirecto al bucle, disponer de un conjunto de velocidades de subida y bajadas distintas a las ofrecidas comercialmente por el AEP, siempre que la línea a nivel técnico lo permita. Por

	<p>ejemplo, para poder dar servicio de fibra con velocidades simétricas de subida y bajada.</p> <p>Por otro lado, y respecto a la desagregación de los servicios de reventa de paquetes, es de hecho un mandato de la LFTyR (artículo 267) y de las Medidas de Preponderancia 2017 (medida CUADRAGÉSIMA NOVENA) la obligación del AEP de desglosar el precio de los servicios incluidos en los paquetes.</p> <p>La Oferta de Referencia debe incorporar la posibilidad de que el CS pueda formar su propio paquete a partir del conjunto total de servicios incluidos en la totalidad de los paquetes del AEP para formar su propio mix de servicios para un paquete que pueda diferenciarse de los paquetes ofrecidos por el AEP y así el CS no tenga que replicar exactamente la misma oferta comercial que el AEP.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusión de otros servicios mayoristas no considerados actualmente en la OREDA 2019. Entre ellos, se considera fundamental incluir el servicio de fibra oscura, como lo avala la práctica internacional detallada y constatada en el análisis internacional realizado por el Instituto en la Resolución mediante la cual se emitieron las Medidas de Preponderancia de febrero de 2017. El AEP posee una infraestructura de red de gran capacidad y capilaridad, por lo que el acceso a la fibra oscura del AEP a tarifas orientadas a costos es determinante para que los CS puedan continuar con el despliegue de infraestructura alternativa y extender la cobertura y capacidad de los servicios. ▪ Incorporación del servicio de voz sobre IP (VoIP) dentro del catálogo de servicios que los CS puedan ofrecer a sus clientes. Esto requerirá a su vez la posibilidad de calidades diferenciadas para distintos flujos de datos y puntos de entrega del tráfico de VoIP a los CS. En la OREDA anterior, el servicio VoIP quedaba considerado más o menos de manera explícita, al menos en lo que se refiere a una calidad de servicio diferenciada, pero en la OREDA 2019 puesta a consulta pública no observamos la posibilidad de un servicio de VoIP mayorista. ▪ En línea con lo anterior y como ocurre a nivel internacional, dentro de la OREDA 2019, para los servicios de acceso indirecto, deberían incluirse diferentes opciones de calidad de los flujos de datos. Por ejemplo y sin ser exhaustivos: tráfico <i>best effort</i>, tráfico prioritario, tráfico de tiempo real, que llevarían asociados distintos parámetros de aseguramiento de calidad en cuanto a tiempos de latencia máximos, varianza entre tiempos de llegadas de paquetes (jitter), entre otros. La OREDA anterior (actualmente vigente) sí consideraba esta diferenciación por tipo de tráfico, algo que en la OREDA 2019 puesta a consulta pública ha desaparecido. <p>Por último, las penalizaciones asociadas al incumplimiento de los términos de la Oferta de Referencia deben ser lo suficientemente altas no solo para resarcir a los CS por los incumplimientos en las condiciones del servicio sino, y especialmente, para desincentivar cualquier comportamiento discriminatorio por parte del AEP y que, por norma, no le resulte más rentable el incumplimiento de sus obligaciones frente al costo del cumplimiento de las mismas. Las penalizaciones actuales no cumplen con dicho criterio ya que no son lo suficientemente disuasivas para desincentivar probables comportamientos discriminatorios.</p>
<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numerales 4 Servicio de Reventa de Línea; 4.2 Servicio de Reventa de Internet y Servicios de Reventa de Paquetes y 4.2.2 Servicio de Reventa de Paquetes</p>	<p>Respecto a los plazos de entrega e indicadores de calidad asociados a plazos de ejecución, provisión, análisis, validación, etc., se señala lo siguiente:</p> <p>Los tiempos y plazos permitidos en general resultan excesivos, tanto los valores máximos permitidos como los tiempos para cumplir con un determinado percentil de las solicitudes. Si se quieren acotar los plazos utilizando percentiles, el valor de cumplimiento para un percentil (digamos el 90%) debería ser notablemente inferior al de cumplir con la totalidad de las solicitudes (el 10% restante siguiendo el ejemplo). Sin embargo, los plazos establecidos suelen estar bastante próximos los de cumplimiento para el X% de las solicitudes y el cumplimiento del resto hasta completar el 100%. Por ejemplo, para los servicios de reventa, se indica que el plazo para la validación de la factibilidad de una solicitud es de dos días para el 90% de las solicitudes y de tres días para el resto de ellas (10% restante). Estos plazos son demasiado próximos y puestos a establecer el cumplimiento basándolo en percentiles, sería más lógico que el 90% de las solicitudes se resolvieran en un plazo menor (por ejemplo 1 día) y el resto, que pueden ser las que puedan tener una cierta problemática, los 3 días indicados.</p> <p>En todo caso, se debería establecerse un plazo máximo a cumplir por todas las solicitudes y las que no lo cumplieran, ya fueran el 10% u otro porcentaje, tuvieran una penalización relevante que incentivara al AEP a cumplir con sus compromisos.</p> <p>De permanecer el criterio basado en percentiles, aquellas peticiones que superaran el percentil indicado para la mayor parte de las solicitudes, digamos el 90%, deberían llevar siempre penalización asociada, ya que debe considerarse que la utilización de los servicios mayoristas del AEP responde a un requerimiento o necesidad de un cliente final, que debe tener el mismo grado de respuesta que los demás.</p>
<p>4.2.1 Servicio de Reventa de Internet</p>	<p>Pág. 60</p> <p>Alcance del Servicio.</p> <p>"Las condiciones del servicio Wifi Móvil en Internet serán identificadas a las que Telmex ofrezca a sus Usuarios. De lo contrario Telmex notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicios de Wifi Móvil"</p> <p>La OREDA ni el sistema SEG brindan Procedimientos y posibilidad de proporcionar este servicio y lo referente a usuarios y</p>

	contraseñas para el UF.
4.2.1 Servicio de Reventa de Internet	<p>Pág. 60</p> <p>Alcance del Servicio.</p> <p>"El CS podrá solicitar el siguiente movimiento sobre el servicio de Reventa:</p> <p style="text-align: center;">1. Cambio de Velocidad"</p> <p>Realizar una reubicación de los servicios del UF "Cableado Interior" no está considerado para este producto.</p> <p>Si el UF Solicita un cambio de Modalidad, no se está considerando que el CS tenga la posibilidad de Solicitar una "Migración entre servicios"</p>
4.2.1 Servicio de Reventa de Paquetes	<p>Pág. 62</p> <p>Alcance del Servicio.</p> <p>"El Usuario Final podrá navegar a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece Telmex a sus UF, los usuarios podrán Ingresar a las zonas de cobertura Wifi Móvil en Internet, para lo que Telmex otorgara un Usuario y Contraseña por cada UF."</p> <p>¿De qué manera y donde se localiza dicha información?</p> <p>El SEG no brinda un módulo para activar, desactivar o consultar dicha información del servicio.</p>
4.3 Moléculas de Incremento de Velocidad	<p>"Se trata de planes opcionales de Incrementos de velocidad sobre un Servicio de Reventa de Paquetes en la modalidad de "Paquete Conectes" y "Paquete Conectes Frontera"</p> <p>¿Los 30 Mbps y/o 50 Mbps son adicionales a los 10 Mbps con los que ya cuenta el paquete?</p> <p>*No se indica si la velocidad adicional es convertir un paquete de 10MB en 30MB y 50MB, se entiende que serían 10MB + 30MB o 10MB + 50MB</p>
4.4 Venta de Modem/ONTs para Reventa	<p>"El CS podrá adquirir bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONTs directamente con Telmex, sin logotipos o identificadores de Telmex (blancos). En caso de no solicitar por lotes, la cantidad de módems/ONT's a adquirir en esta modalidad (blancos) se asegura la venta siempre y cuando los CS hayan entregado el pronóstico de compra de dichos módems/ONTs, en caso contrario, la cantidad estará sujeta a las existencias en el momento de que se trate.</p> <p>Consideramos que no es necesario realizar pronósticos.</p>
4.4 Venta de Modem/ONTs para Reventa	<p>Pág. 64</p> <p>"Entrega de equipos venta Telmex (blanco)</p> <p>Para la entrega el CS podrá elegir en el caso de módem si será vía mensajería*, en cuyo caso aplica una contraprestación y el CS deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente.</p> <p>Mensajería*: Las dos primeras visitas de la mensajería se realizarán al domicilio señalado en la solicitud; de no haber sido exitosa la entrega, la tercera visita se realizará a un domicilio alternativo definido por el CD dentro de la misma ciudad, en caso de no haber sido recibido el módem por no contar con un domicilio alternativo de entrega, se cancelara la orden de servicio por no contarse con todos los elementos necesarios para la instalación / habilitación del servicio. "</p> <p>No se hace mención de tiempos de entrega ni procedimiento de seguimiento y/o entrega de números de guía.</p> <p>Es necesario que se agregue como procedimiento e incluir que durante las dos primeras visitas se contactará al CS para notificar al Usuario Final.</p>
4.4 Venta de Modem/ONTs para Reventa	<p>"Módem Telmex entrega por Mensajería / Tienda Telmex / Técnico"</p> <p>Se agregó la opción de entrega de Equipo por Técnico para los servicios de Reventa Nueva, no se cuenta con el precio dentro del Anexo A</p>

<p>4.4 Venta de Modem/ONTs para Reventa</p>	<p>Pág. 66.</p> <p>Se agrega Pie de Página. "Si el módem será recogido en Tienda Telmex, será necesario que el usuario al momento de recoger el módem proporcione el folio de la orden de servicio, el módem debe recogerse a más tardar 5 días hábiles posteriores a la aceptación de la solicitud del servicio, ya que de lo contrario se entenderá que el servicio no es de interés del CS y la solicitud se cancelará por no contar con todos los elementos necesarios para la Instalación/habilitación del servicio."</p> <p>Es necesario que el SEG indique o ponga un estado automáticamente dentro del Folio para que el CS este informado de que el Modem ya fue recogido.</p> <p>El SEG deberá indicar a que tienda del AEP puede acudir el UF.</p>
<p>4.4 Venta de Modem/ONTs para Reventa</p>	<p>"Equipo Blanco de Telmex (Módem / ONT)</p> <p>Nuevo Módem Blanco Mensajería "</p> <p>Se elimina la posibilidad de entrega en Tienda, beneficio que el suscriptor puede tener para la entrega del Modem</p>
<p>4.4 Venta de Modem/ONTs para Reventa</p>	<p>"Telmex otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería."</p> <p>Se elimina la segunda opción de entrega a través de Tienda Comercial, esto beneficia para dar un mejor tiempo de respuesta al usuario.</p>
<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>Pág. 70</p> <p>Procedimiento de Contratación y entrega de SRL, SRI, SRP (alta)</p> <p>Apartado del Procedimiento: Envío de Solicitud.</p> <p>"El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través de SEG."</p> <p>El SEG deberá contar con un proceso para poder dar de Alta domicilios que el sistema no localice al realizar las Solicitudes, proceso que el AEP cuenta pero no ha puesto a disposición de los CS, dejándolos en inequidad de insumos.</p>
<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>Pág. 71</p> <p>Apartado del Procedimiento: Factibilidad Técnica.</p> <p>"Si es factible proporcionar el servicio, el CS elegirá el perfil factible que desee contratar y se agendará cita para la habilitación del servicio, indicando una ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino)."</p> <p>Es necesario contar con los fecha y hora de atención al cliente para beneficio del mismo, no es factible indicar un horario abierto, privando al cliente de sus actividades diarias al igual que agiliza la coordinación entre el AEP y el CS para atender el servicio.</p>
<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>Pág. 72</p> <p>Apartado del procedimiento: Habilidad y aprovisionamiento del Servicio.</p> <p>"Telmex llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS. Se podrán abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telmex y el CS para dar seguimiento a la instalación:"</p> <p>Es importante Notificar la llegada al domicilio del UF, así como el Inicio y Fin de todas las actividades realizadas por el AEP. El AEP intenta borrar la obligación de contactar al CS antes y después de iniciado el proceso de habilitación.</p> <p>Esto parte de la importancia de mantener los horarios de atención para realizar las instalaciones mencionadas en el punto anterior.</p>
<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>"Citas para la Instalación de servicios</p> <p>Programación de visita</p> <p>De acuerdo con las prácticas comerciales de Telmex y en los mismos términos y condiciones que sus propias operaciones, Telmex proporcionará fecha y una ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino)"</p> <p>Es necesario contar con los horarios de atención al cliente para beneficio del mismo.</p> <p>Se entiende que la Oferta de referencia se basa en la versión actual, y es para mejorar sus condiciones, por lo que no</p>

	entendemos la razón para eliminar este requerimiento vital para la habilitación del servicio.
4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	<p>"Citas para la Instalación de servicios</p> <p>Visita en Falso</p> <p>Atribuible a Telmex. Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la Justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telmex deberá: -Tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS para concluir la habilitación del servicio."</p> <p>Se eliminó el gasto de visita en falso atribuible al AEP y es necesaria la igualdad de circunstancias.</p> <p>Menciona Motivos de justificación por visita en falso en Punto 1.4.2 el cual no existe.</p> <p>Es necesario incluir la llegada del Técnico del AEP a destiempo o en día y hora diferentes a la acordada, como visita en falso atribuible al AEP.</p>
4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	<p>"Procedimiento de modificación del SRL, SRI y SRP</p> <p>Apartado del procedimiento: Envío de la solicitud</p> <p>El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG (podrá hacerlo de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8), especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar nuevo perfil de datos y/o Paquete a contratar. • Indicar si se habilitarán/deshabilitarán servicios digitales y/o marcaciones. • Seleccionar la molécula de velocidad a modificar" <p>Es necesario especificar si las moléculas de velocidad aplicarán para todos los paquetes. Dentro de la sección 4.3 de la OREDA únicamente específica para los paquetes conectes.</p> <p>Así mismo, se eliminó la posibilidad de agendación para el cambio de velocidad.</p>
4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	<p>"Procedimiento de modificación del SRL, SRI y SRP</p> <p>Apartado del procedimiento: Validación de Solicitud</p> <p>"Si es Incorrecta. Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</p> <p>Se pide se especifique con que estatus se devolverá la solicitud, o se cancelará indicando motivo de rechazo para levantar nueva solicitud.</p>
4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	<p>Procedimiento de modificación del SRL, SRI y SRP</p> <p>Apartado del procedimiento: Habilitación y aprovisionamiento del servicio.</p> <p>"Telmex llevara a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio; se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telmex y el CS para dar seguimiento a la modificación"</p> <p>Se eliminó el día confirmado por el CS y que el AEP notificará el inicio y fin de todas las actividades.</p> <p>No considera el cambio de tecnología al realizar una modificación al servicio.</p>
4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	<p>"Procedimiento de modificación del SRL, SRI y SRP</p> <p>Apartado del procedimiento: Pruebas de Aceptación del Servicio</p> <p>"Una vez ejecutado el cambio, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido habilitado en caso de que se haya requerido cambio de tecnología, de conformidad con lo requerido por el CS. En el caso de cambios administrativos, el CS podrá reportar en cualquier momento si se presenta una incidencia relacionada con la modificación solicitada."</p> <p>Se eliminó el párrafo de Agregar resultados dentro de SEG.</p> <p>"Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SC o en SEG cuando entre en operación, para que CS pueda consultarlas"</p>

<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>"Procedimiento de baja del SRL, SRI y SRP" Apartado del procedimiento: Validación de Solicitud</p> <p>"Si es Incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS Indicando el Motivo de Rechazo para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</p> <p>¿Qué estatus proporcionará el SEG para indicar dicho rechazo?</p> <p>Debe manejarse de la misma manera que una Suspensión o Reactivación. No debe tener una validación dado que es una baja de servicio.</p>
<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>"Procedimiento de baja del SRL, SRI y SRP" Apartado del procedimiento: Ejecución de baja</p> <p>"Telmex procederá a dar de baja el servicio, así como los cargos al CS asociados, en un máximo de 2 días hábiles a partir de la solicitud"</p> <p>No se considera la recuperación de un Número Telefónico para el cliente definido por ley, estipulado en un lapso no mayor a 40 días a partir de la baja del servicio.</p>
<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>"Procedimiento de cancelación de solicitud" Apartado del procedimiento: Envío de Solicitud</p> <p>"El CS deberá Ingresar la solicitud en el SEG o vía telefónica al 01 800-4040734 Indicando el NIS-Referencia del servicio que desea Cancelar".</p> <p>Cancelar un servicio Existente*</p> <p>* En los servicios existentes es factible que cuando se solicite la cancelación por parte del CS; ya se hubiera ejecutado la desagregación, por lo que en dichos casos deberá solicitarse la baja del servicio"</p> <p>Falta procedimiento en SEG para generar la cancelación de una Solicitud, únicamente está permitido vía telefónica.</p> <p>Al cancelar un servicio existente:</p> <p>Debe aplicar lo solicitado a la recuperación de número telefónico.</p>
<p>4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p>	<p>"Procedimiento de cancelación de solicitud" Apartado del procedimiento: Validación de la solicitud</p> <p>"Si es Incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS Indicando el Motivo de Rechazo para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</p> <p>¿Qué estatus proporcionará el SEG para indicar dicho rechazo?</p> <p>Debe manejarse de la misma manera que una Suspensión o Reactivación no debe tener una validación dado que es una Cancelación de solicitud de servicio.</p>
<p>4.8 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa</p>	<p>"Parámetros para Reparación de Fallas"</p> <p>En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 82%. - Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 94%. <p>Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja."</p> <p>Bajaron los Niveles para la reparación de fallas en el porcentaje. Se solicita al AEP mantener los parámetros de reparación de fallas actuales.</p>

<p>4.8 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa</p>	<p>Procedimiento para la realización de pruebas del Bucle de fibra óptica (GPON)</p> <p>Dentro de Procedimiento para la realización de pruebas del Bucle de fibra óptica (GPON), se eliminó que la latencia debería ser de 50 ms, Pérdida de paquetes 0.4% y la disponibilidad del servicio de 99.90%</p>
<p>4.9 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de Reventa</p>	<p>"Las mediciones de pruebas de entrega remotas solo son factibles cuando existen las condiciones técnico-operativas necesarias para poder llevarlas a cabo. Cuando no sea factible realizar la prueba remota se utilizará el valor teórico de distancia obtenido en la construcción de red."</p> <p>Es necesario conocer los Umbrales de Aceptación reales, por tanto cada vez que no sea posible realizar la medición eléctrica remota, es necesario que se anexen los resultados con el equipo empleado por el AEP en el PCT, ya que los valores teóricos podrían ser erróneos.</p>
<p>5.2 Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT</p>	<p>"Procedimiento de modificación del SRMLT</p> <p>Apartado del procedimiento: Validación de Solicitud</p> <p>"Si es Incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS Indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</p> <p>¿Con qué estatus se devolverá la solicitud, o se cancelará indicando motivo de rechazo para levantar nueva solicitud?</p>
<p>5.2 Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT</p>	<p>Procedimiento de baja del SRMLT</p> <p>Apartado del procedimiento: Ejecución de baja</p> <p>"Telmex procederá a dar de baja el servicio, así como los cargos al CS asociados, en un máximo de 2 días hábiles a partir de la solicitud"</p> <p>No se considera la recuperación de un Número Telefónico para el cliente definido por ley estipulado en un lapso no mayor a 40 días a partir de la baja del servicio.</p>
<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numerales 5.3 Parámetros de Calidad de SRMLT; 6.5 Parámetros e indicadores de calidad para SAIB</p>	<p>Aunque la OREDA 2019 indica que el horario de atención de incidencias es de 24 horas, realmente y tal como señala la propia Oferta para calcular los indicadores de calidad asociados a las incidencias, de manera efectiva sólo es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas. Evidenciamos que se trata de un horario muy restringido que dilata los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias y que impide dar respuesta a los clientes bajo los parámetros comprometidos.</p> <p>Con el fin de implementar menos diferencias entre los CS y el propio AEP en cuanto al servicio de atención de incidencias, se recomienda ampliar este plazo de atención y resolución de incidencias al menos dos horas más al día e incluir los sábados.</p> <p>De manera adicional, se recomienda incluir un servicio de atención de incidencias que pueda ser contratado de manera voluntaria y opcional por los CS y que de manera efectiva sea un servicio 24 horas 7 días a la semana, no sólo en cuanto a la recepción de incidencias sino respecto de su resolución efectiva.</p>

<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numeral 6. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle</p>	<p>Para el servicio de acceso indirecto al bucle (SAIB) y el complementario de transporte, servicio de concentración y distribución (SCyD), identificamos los siguientes puntos de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir al CS ofrecer comercialmente capacidades permitidas a nivel técnico, aunque el AEP no las esté comercializando. Por ejemplo, una granularidad de velocidad de internet diferenciada a la del AEP mientras a nivel técnico la línea lo permita, velocidades simétricas en FTTH, etc. La tabla de la página 111 de la OREDA 2019 limita a los CS para diferenciarse del AEP en características técnicas de la línea, cuando a nivel técnico la línea podría permitir otro conjunto de capacidades de subida y bajada, especialmente en fibra. • De hecho, en la OREDA anterior (la actualmente vigente), aunque también podía mejorarse e incluir mayor granularidad de opciones, se permita un rango de velocidades con mayor granularidad (9 opciones) que la que se propone ahora en la OREDA 2019 (4 opciones). • Entendemos que, de manera general, el SAIB y el SCyD deberían ser tratados como un mismo servicio, salvo la excepción que detallaremos a continuación. El servicio de acceso indirecto al bucle necesita del componente de transporte hasta un punto de entrega entre el AEP y el CS, función ofrecida por el servicio SCyD. Deberían por tanto quedar vinculados en cuanto al tratamiento de las solicitudes, provisión, plazos de provisión, calidad, etc. Es decir, considerar la combinación de ambos de cara al análisis de los indicadores de desempeño.
<p>6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle</p>	<p>"El SAIB considerará el procedimiento de portabilidad cuando el usuario así lo solicite. Adicionalmente, si se trata de bucle de cobre el tráfico de voz (POTS) seguirá cursando por la infraestructura de Telmex, aun cuando pueda ser el propio CS u otro Concesionario el comercializador del servicio a través de la modalidad de Reventa y sea éste quien lo facture al usuario final.</p> <p>Para garantizar la continuidad del servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación (SAIB), el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio".</p> <p>Se requiere definir un proceso de portabilidad, como bien se menciona en la OREDA y como está estipulado por la regulación, el servicio solicitado con portabilidad debe contar con un número "DUMMY" garantizando la funcionalidad del servicio, posteriormente y una vez validado, es necesario realizar la portabilidad ante el ABD, por tanto se tienen que definir los tiempos que llevará a cabo el AEP cuando los Módems sean provistos por ellos, para realizar la configuración de los servicios con las nuevas credenciales.</p>
<p>6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle</p>	<p>Pág. 113</p> <p>Módems y ONT's suministrados por Telmex.</p> <p>"Las dos primeras visitas de la mensajería se realizarán al domicilio señalado en la solicitud; de no haber sido exitosa la entrega, la tercera visita se realizará a un domicilio alternativo definido por el CS dentro de la misma ciudad, en caso de no haber sido recibido el módem por no contar con un domicilio alternativo de entrega, se cancelará la orden de servicio por no contarse con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio."</p> <p>Es necesario que el SEG indique las visitas realizadas por mensajería y pueda proporcionar la guía del envío en el SEG por folio para que pueda ser rastreada por el CS.</p>
<p>6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle</p>	<p>Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT's blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex otorgará un periodo de garantía de un año. En caso de ser necesario el reemplazo del equipo el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería.</p> <p>Se pide al Instituto no se elimine la segunda opción de entrega a través de Tienda Comercial, esto beneficia para dar un mejor tiempo de respuesta al usuario.</p>

<p>6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle</p>	<p>"En caso de no solicitar por lotes, la cantidad de módems/ONT's en esta modalidad de blancos se asegura siempre y cuando los CS hayan entregado el pronóstico de compra de dichos módems/ONTs, en caso contrario, la cantidad estará sujeta a las existencias en ese momento"</p> <p>No es posible realizar pronósticos.</p>
<p>6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle</p>	<p>"Autoconfiguración de credenciales de CS</p> <p><i>Para que exista la posibilidad de que el CS pueda autoconfigurar sus credenciales de los módems u ONTs blancos que ya están homologadas para interoperar con la red de Telmex, es necesario que el CS que desee esta alternativa, solicite directamente al proveedor de los módems/ONT sus credenciales (usuario y contraseña) para que de forma automática el usuario final pueda descargar las configuraciones propias del CS, y que de ese modo se pueda autenticar en su AAA sin necesidad de realizar una llamada telefónica al momento de la instalación. De ese modo se ofrecerá un mismo proceso universal para todos los Concesionarios (Incluido Telmex) en lo que a autoconfiguración de sus credenciales se refiere. Para lo cual será necesario que el CS prevea la compra de sus propios módems con los proveedores, así como la administración y gestión de los mismos".</i></p> <p>No podría determinarse como "autoconfiguración", lo que se está solicitando es que se compartan las credenciales para que se configuren previamente, se necesitan definir tiempos de respuesta en caso de que las credenciales sean guardadas de manera errónea, por otra parte, para que pueda ser considerado como "Autoconfiguración" podría ser configurado el ACS dentro de los módems para que el CS tenga la posibilidad de realizar dichos movimientos de manera automática</p> <p>No se entiende la necesidad de comunicar la información de credenciales de los módems al AEP, y tener la necesidad de cargarlos en el ACS del CS.</p>
<p>6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle</p>	<p>Se pide al instituto no se elimine la posibilidad de que el AEP realice la configuración del Modem.</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>Pág. 120</p> <p>Procedimiento de Contratación y entrega SAIB (Alta)</p> <p>Apartado del Procedimiento: Envío de Solicitud.</p> <p>"El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través de SEG."</p> <p>El SEG deberá contar con un proceso para poder dar de Alta domicilios que el sistema no localice al realizar las Solicitudes.</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>Pág. 120</p> <p>Procedimiento de Contratación y entrega SAIB (Alta)</p> <p>Apartado del Procedimiento: Envío de Solicitud.</p> <p>"Si es Incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el Motivo de Rechazo para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</p> <p>¿Qué estatus proporcionará el SEG para indicar dicho rechazo?</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>Pág. 121</p> <p>Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta).</p> <p>Apartado del procedimiento: Factibilidad Técnica.</p> <p>"Si es factible contratar el servicio, el CS elegirá el perfil factible que desee contratar y, se agendará cita para la habilitación del servicio indicando fecha y ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino / vespertino)."</p> <p>Es necesario contar con los horarios de atención al cliente para beneficio del mismo, no es factible para atención al cliente brindar una venta abierta, así como la coordinación CS y el AEP para acudir a la visita.</p> <p>Al ser necesario coordinar la visita con UF, el técnico del AEP y el técnico CS, es imperativo poder contar con fecha y hora.</p>

	<p>misma que es una condición actual de la oferta de referencia la cual no se debe de perder.</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>Pág. 123.</p> <p>Citas para la Instalación de servicio.</p> <p>Apartado del procedimiento: Programación de visita y Confirmación de visita</p> <p><i>"De acuerdo con las prácticas comerciales de Telmex y en los mismos términos y condiciones que sus propias operaciones, Telmex proporcionará fecha y ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino) para la Instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica con base en la capacidad de atención de los técnicos por turno"</i></p> <p>Es necesario contar con los horarios de atención al cliente para beneficio del mismo.</p> <p>Así como la coordinación CS y el AEP para acudir a la visita.</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>Pág. 124</p> <p>Citas para la Instalación de servicios.</p> <p>Apartado del procedimiento: Visita en falso</p> <p><i>Atribuible a Telmex. Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telmex deberá: Ú Tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS para concluir la habilitación del servicio.</i></p> <p>Se elimina la penalización de Visita en falso por parte del AEP. Es importante que se acepte la penalización. Igual no es equitativo exentar al AEP de estos casos.</p> <p>Se indica motivos de Visita en apartado 1.4.2 el cual no existe en la OREDA.</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>"Procedimiento de modificación de velocidad de SAIB</p> <p>Apartado del procedimiento: Validación de Solicitud</p> <p><i>"Si es Incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS Indicando el Motivo de Rechazo para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</i></p> <p>¿Qué estatus proporcionará el SEG para indicar dicho rechazo?</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>"Procedimiento de baja de SAIB</p> <p>Apartado del procedimiento: Validación de Solicitud</p> <p><i>"Si es Incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS Indicando el Motivo de Rechazo para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</i></p> <p>¿Qué estatus proporcionará el SEG para indicar dicho rechazo?</p> <p>Debe manejarse de la misma manera que una Suspensión o Reactivación no debe tener una validación dado que es una baja de servicio.</p>

<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p><i>"Procedimiento de cancelación de solicitud"</i></p> <p><i>Apartado del procedimiento: Validación de la solicitud</i></p> <p><i>"Si es Incorrecta. Telex devolverá la solicitud al CS indicando el Motivo de Rechazo para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación"</i></p> <p>¿Qué estatus proporcionará el SEG para indicar dicho rechazo?</p> <p>Debe manejarse de la misma manera que una Suspensión o Reactivación no debe tener una validación dado que es una cancelación de Solicitud.</p> <p>No considera la cancelación de una solicitud de baja del servicio.</p>
<p>6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB</p>	<p>La presente propuesta de OREDA no considera un procedimiento para Cableado Interior para SAIB, misma que si cuenta la OREDA Vigente. Se pide al instituto restablezca esta obligación y compromiso.</p>
<p>6.5 Parámetros e indicadores de calidad para SAIB</p>	<p><i>En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas, se tiene el siguiente alcance:</i></p> <p><i>Total de reparaciones atendidas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Objetivo 82 %-</i> <i>• Dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Objetivo 94%.</i> <p>Bajaron los niveles para la reparación de fallas en el porcentaje. La solicitud es que se mantengan los niveles actuales.</p>
<p>6.12 Características de configuración física y lógica del pCAI</p>	<p>Se agrega el texto "Todos los puertos estarán sujetos a la disponibilidad en la red."</p> <p>Es necesario que las bases de datos se encuentren correctamente actualizadas.</p>
<p>6.15 Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD.</p>	<p><i>Se agrega lo siguiente:</i></p> <p><i>Procedimiento de Ampliación/Eliminación de NCAI por SCyD</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Se habilitará el servicio en un plazo máximo de 20 días hábiles, por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI que se habiliten en el SCyD, y 1 día adicional por cada 5 equipos de acceso adicionales, los cuales se contabilizarán a partir del Ingreso de la solicitud.</i> <p>El SEG deberá notificar la fecha de entrega máxima para la entrega de la ampliación de acuerdo lo citado.</p>
<p>6.19 Servicio auxiliar de Tendido de Cable de DFO-TMX a DFO-CS</p>	<p>Se agrega este nuevo servicio, con precios exorbitantes, y se pide al Instituto tome en consideración los precios de la oferta vigente, y las resoluciones acerca del tema para tendido de fibra dentro de centrales del AEP.</p> <p>Se entiende que el SCyD tiene como punto de delimitación de entrega del mismo en el DFO-CS en la Coubicación del CS, por lo que no se entiende por qué el AEP pretende cobrar por este servicio.</p> <p>Así mismo, al ser el AEP el que impone el volumen de fibras en unidades de 48, se solicita al IFT extremado cuidado para que vigile que esta situación no se convierta en un obstáculo a la desagregación.</p> <p>Adicionalmente el permitir la inclusión de este servicio, puede ocasionar incrementos desmedidos a los costos, mismos que se pueden mal utilizar por el AEP, para obstaculizar la desagregación.</p>
<p>7.1 Servicio de Desagregación Total del Bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local.</p>	<p>Se eliminó el servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica, ofrecido dentro de la OREDA 2017-2018. Se pide al instituto no permita esto.</p>

<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numerales 8. Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle 7.2 Servicio de Desagregación Total del Sub Bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local.</p>	<p>Respecto a los servicios de desagregación del bucle (total, compartido, bucle y sub-bucle), existe una falta de servicios o aspectos importantes, algunos de los cuales estuvieron presentes en la OREDA anterior (la actualmente vigente) y que parecen no estar considerados en la OREDA 2019 sometida a consulta pública. Ejemplo de ello, es la falta del servicio de bucle desagregado total de fibra (fibra P2P).</p> <p>La OREDA 2019 parece no mencionarlo y en el anexo de tarifas ha desaparecido la cotización de la renta mensual del mismo con respecto a la OREDA actualmente vigente. Debe incluirse explícitamente la modalidad de desagregación completa de la fibra punto a punto (P2P).</p>
<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numeral 8.1 Generalidades</p>	<p>Respecto a las condiciones para la coubicación de los CS en las instalaciones del AEP, la Oferta de Referencia debe de incorporar el criterio de flexibilizar la denominación actual que parece permitir sólo los espacios de coubicación de desagregación para los servicios de desagregación. Esto es, dado que los CS también hacen uso de servicios de coubicación para interconexión, la Oferta de Referencia debería incorporar la flexibilidad de que los CS puedan utilizar unos u otros espacios de coubicación, ya sea para desagregación o para interconexión, de manera indistinta para los citados servicios siempre que a nivel técnico sea factible utilizar unos espacios u otros para el servicio en cuestión de interconexión o desagregación.</p> <p>Lo anterior, permite una asignación mucho más eficiente de los espacios rentados por los CS.</p>
<p>OFERTA DE REFERENCIA, Numeral 9. Trabajos Especiales</p>	<p>Respecto a los trabajos especiales que los CS puedan solicitar al AEP, la Oferta de Referencia debería incluir de manera explícita lo siguiente, con el fin para evitar costos desproporcionados y no justificados por parte del AEP.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incluir detalle de tipo de perfil y costo por hora asociado de los distintos operarios y listado de materiales y costo de estos. Los valores unitarios y perfiles deberán estar incorporados en la oferta de referencia. Cuando el AEP envíe al CS la estimación del costo del trabajo especial, deberá incluir el desglose de los perfiles necesarios, el costo por hora de los perfiles incluidos, el trabajo que desempeñará cada uno, el tiempo de dedicación estimado, los materiales a utilizar, costo unitario de los mismos y cantidades, etc. ▪ La Oferta de Referencia indica que cuando un CS solicita un trabajo especial, se establece un período para que otros CS puedan adherirse al trabajo. Se entiende por tanto que el costo del trabajo especial quedará repartido entre los varios CS pero esto no queda aclarado en la oferta de referencia. <p>De manera equivalente, si el trabajo especial es realizado a petición de un CS y el costo íntegro del mismo repercutido a éste en su totalidad, si un CS posteriormente solicita el uso de la infraestructura derivada de aquel trabajo especial, no queda contemplado cómo se repercutirá el costo y si el nuevo CS o el AEP deben de compensar al CS que originalmente solicitó el trabajo especial y pagó por la totalidad del mismo.</p>
<p>9.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales</p>	<p>Se agrega plazo para solicitud de trabajo especial</p> <p><i>"Una vez notificada la no factibilidad de un servicio, el CS podrá solicitar a Telmex la realización de un Trabajo Especial, para lo cual tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles, de lo contrario la solicitud del servicio que corresponda se cancelará, el CS contará con la opción de solicitar dicho Trabajo a través del SEG en la sección comentarios, dentro de la misma solicitud del servicio que no fue factible"</i></p> <p>Se solicita al AEP el aumento a diez días hábiles.</p>
<p>Anexo A</p>	<p>Cambio de precios.</p> <p>Eliminación del desglose de paquetes y planes de llamadas. Se pide al instituto aplique los modelos de costos para definir estos precios, y no deje al AEP imponer precios.</p>
<p>Anexo "A" Tarifas</p>	<p>La nueva propuesta de tarifas sometida a consulta incrementa los valores de casi todos los conceptos respecto a las tarifas vigentes, en un escenario donde los precios minoristas de telecomunicaciones continúan bajando.</p> <p>El propósito de nuestra respuesta no es llevar a cabo un análisis exhaustivo de replicabilidad de las ofertas minoristas a partir de las tarifas de los servicios mayoristas, pero sí señalamos los siguientes aspectos que evidencian que, con la propuesta de precios presentada, si ya antes no era posible replicar las ofertas minoristas de manera efectiva a partir del uso de los servicios mayoristas de desagregación, la situación no ha hecho sino empeorar con la propuesta de tarifas que se presentan en la OREDA 2019 objeto de consulta pública:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Aumento de un 20% de la renta mensual para el servicio de reventa de línea telefónica respecto a las tarifas vigentes. ii. Aumento de un 29% de la renta mensual para el servicio de reventa de internet residencial y comercial respecto a

	<p>las tarifas vigentes.</p> <p>iii. Aumento de hasta un 14% en determinados paquetes del AEP del servicio de reventa de paquetes Infitum respecto a las tarifas vigentes.</p> <p>iv. Para el caso de los servicios de reventa anteriores, llama especialmente la atención, ya que estas tarifas son calculadas a partir de una aproximación retail minus, sustrayendo los costos evitables de los precios finales de los servicios, por lo que, si los precios a los clientes no han subido, no podemos entender como las tarifas mayoristas calculadas a partir de estos sí lo han hecho.</p> <p>v. Aumento de un 57% de la renta mensual del servicio de desagregación total del bucle de usuario respecto a las tarifas vigentes.</p> <p>vi. Aumento de un 68% de la renta mensual del servicio de desagregación total del sub-bucle de usuario respecto a las tarifas vigentes.</p> <p>vii. Y todo ello, sin entrar a comparar oferta por oferta, en un contexto donde, según los estudios del propio Instituto, el índice de precios del negocio fijo de telecomunicaciones es deflacionario, con una disminución de precios del 5.1% desde 2013 a marzo de 2018.</p> <p>Lo anterior hace que no sea factible que los operadores alternativos puedan replicar económicamente las ofertas minoristas del AEP a partir del uso de sus servicios mayoristas de desagregación, considerando además su distinta eficiencia y economías de escala.</p> <p>Por otro lado, la obligación de replicabilidad económica ya está en vigor (ver metodología de replicabilidad económica aprobada por el Instituto), por tal motivo, se solicita al Instituto que considere el análisis y prueba de replicabilidad económica para llevar a cabo un análisis de las tarifas mayoristas propuestas antes de ser aprobadas y confirme que, con estos valores, los operadores alternativos no pueden replicar económicamente las ofertas minoristas del AEP.</p> <p>En ese sentido, el Instituto deberá ajustar estas tarifas para que permitan la replicabilidad económica de manera efectiva, considerando todos los aspectos que conllevan la replicabilidad económica como la distinta escala del operador hipotético alternativo, volumen de demanda de los servicios, descuentos, etc.</p> <p>Aunque la obligación de replicabilidad económica considera que se puedan ajustar las tarifas mayoristas si, tras la prueba ex post de replicabilidad, se evidencia que existe falta de replicabilidad, esto no será hasta pasado un tiempo, al menos 6 meses (ver metodología de replicabilidad económica), lo que perjudica seriamente el comercializar dichos servicios por parte de un operador alternativo.</p> <p>En resumen, pedimos que las tarifas que entren en vigor a partir de la aprobación de la Oferta de Referencia permitan desde el primer momento a los operadores alternativos poder replicar eficazmente las tarifas finales del AEP y no tener que esperar a un potencial ajuste posterior obligado por la obligación de replicabilidad económica, algo que habrá retrasado el uso y demanda de los servicios mayoristas por parte de los CS y comprometido la competencia en el mercado fijo.</p>
<p>Anexo B</p>	<p>Pág. 11</p> <p>Se pide al Instituto no se elimine el párrafo siguiente.</p> <p>*Penas Adicionales</p> <p><i>En caso de la negativa de factibilidad de los servicios de desagregación sea resultado del establecimiento de información falsa o errónea acerca de los perfiles de velocidad máxima en las bases de información establecidas en el apartado "DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS" en la Oferta de Referencia, Telmex se obliga a brindar este perfil de velocidad Incluso si son necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS"</i></p> <p>Así mismo se pide se establezcan penas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspensión. • Reanudación • Baja no realizada • Baja Liquidada en SEG pero no Realizada.

	<ul style="list-style-type: none"> Llegada tarde o en día fuera de la cita acordada del técnico del AEP.
Anexo C	<p>"Verificación previa al reporte de incidencia"</p> <p>Se pide al Instituto no permita que se eliminen estos tres puntos de verificación</p> <p>"</p> <ul style="list-style-type: none"> El CS o Telmex podrán medir la tasa de transferencia. El CS o Telmex deberán realizar pruebas en la conexión de WI-FI Validar si existen Interferencias que puedan afectar la conexión Reprogramación de citas"
OFERTA DE REFERENCIA "Anexo C" Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio.	<p>Respecto a la gestión y el tratamiento de los fallos e incidencias con el servicio, en nuestro entendimiento es necesario que se especifique en la Oferta de Referencia el uso de una herramienta de ticketing (como se conoce habitualmente) para la gestión eficaz de las incidencias, su seguimiento, monitoreo, responsables de la misma, estado, resolución, tiempos en cada estado, información asociada, etc. que garantice que tanto el AEP como los CS resuelven e interaccionan de manera eficiente para la resolución de las incidencias y fallos.</p> <p>Esta herramienta de ticketing debe estar integrada dentro del propio SEG en el apartado correspondiente de incidencias y averías.</p>
<p>Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.</p>	

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

Toda la comunicación del SEG debe ser vía API

Al tener otros medios de comunicación con el AEP (por ejemplo, telefónico o correo), el seguimiento a reporte a fallas, activaciones, reagendaciones, nuevos domicilios, se pierde el flujo de comunicación, haciendo que los tiempos de respuesta a los clientes sean demasiado extensos, por lo cual es necesario contar con una comunicación entre sistemas (API), para así poder optimizar recursos, comunicación y brindar mejores servicios a los clientes.

ELIMINACIÓN DE FIRMA AUTOGRAFA

Consideramos que el solicitar firma autógrafa en papel hace que los procesos de activación de servicios se lleve un tiempo largo, por lo que se solicita poder tener un mecanismo de manera digital, el cual nos permita acotar estos tiempos.

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.