

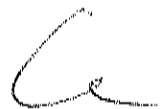
Asunto: Se emiten comentarios dentro de la **“Consulta pública respecto a las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”**.

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

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (**en lo sucesivo la “Ley” o “LFTR”**), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios respecto de la **“Consulta pública respecto a las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”**, lo que hago en los siguientes términos:



Índice de contenidos

1	Resumen ejecutivo.....	4
2	Introducción y estructura del documento	10
2.1	Estructura del documento	10
3	Antecedentes y posición ante la propuesta de OREDA para el año 2020.....	12
3.1	Posición de GTV ante la propuesta de OREDA del año 2020	13
4	Prioridades para Grupo Televisa	19
5	Reestructuración del SAIB con el fin de obtener una operatividad efectiva ..	22
5.1	Descripción de la problemática	22
5.2	Causas de la problemática	24
5.3	Conclusiones.....	46
6	Implementación de un SEG funcional y auditable que se adapte a los requerimientos cambiantes de los CS.....	50
6.1	Descripción de la problemática	50
6.2	Causas de la problemática	51
6.3	Conclusiones.....	71
7	Implementación de SLAs competitivos y definidos claramente en la OREDA	74
7.1	Descripción de la problemática	74
7.2	Causas de la problemática	75
7.3	Conclusiones.....	91
8	Otras problemáticas importantes	93
8.1	SAIB.....	93
8.2	SEG	94
8.3	SLAs y procedimientos detallados.....	95
8.4	Otros	95



9	Separación funcional y su impacto sobre la OREDA	97
Anexo A	Modificaciones en la OREDA vigente – SAIB.....	100
Anexo B	Modificaciones en la OREDA vigente – funcionamiento del SEG.....	123
Anexo C	Modificaciones en la OREDA vigente – resolución de incidencias y establecimiento de SLAs	135
Anexo D	Otras modificaciones en la OREDA vigente.....	151



1 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (de ahora en adelante "GTV") ha preparado este documento en respuesta a la consulta pública relacionada con las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local (en lo sucesivo "OREDA") 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones (en lo sucesivo "AEPT") y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o Instituto) el 11 de julio de 2019¹. Tras analizar los cambios propuestos por el AEPT, Televisa ha decidido realizar todos sus comentarios y sugerencias de ajustes respecto de la OREDA que se encuentra vigente para el año 2019 (en lo sucesivo "OREDA vigente") y no la OREDA que está en consulta pública, rechazando la propuesta del AEPT para el año 2020 debido a las motivaciones presentadas en la sección 3.

Una de las mayores motivaciones para tomar esta decisión es que el AEPT no sólo no implementa las solicitudes de mejora efectuadas por los Concesionarios Solicitantes (En lo sucesivo "CS"), sino que ha introducido un número cada vez mayor de trabas y dificultades a los CS, las cuales impiden tener acceso a los servicios de manera justa, transparente, no discriminatoria y con equivalencia de insumos. Esto a pesar del esfuerzo del GTV año tras año en sugerir los ajustes mínimos necesarios para tener una OREDA productiva y funcional para todos los actores del sector.

Esto se ve reflejado en las problemáticas que llevan años sin ser resueltas, y el esfuerzo del AEPT en atender lo mínimamente exigido en la OREDA para demostrar un cumplimiento ante la autoridad regulatoria, sin buscar generar las condiciones necesarias para la prestación de un servicio de calidad, generando a menudo situaciones de bloqueo.

Las modificaciones introducidas por el AEPT en la OREDA han llevado al límite de la ineficacia esta importante medida regulatoria. El caso más obvio es la imposibilidad a la que se enfrenta GTV desde abril de 2019 para poder dar de alta un solo Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (en lo sucesivo "SAIB"). A día de hoy, el AEPT no ha tenido reacción alguna para solucionar esta situación, a pesar de las quejas reiteradas del GTV.

GTV se enfoca en esta respuesta únicamente en tres grandes problemáticas cuya existencia está impidiendo el buen funcionamiento de la OREDA, identificando las causas de las problemáticas y proponiendo soluciones efectivas e implementables. Esto pretende llamar la

¹ IFT - <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-respecto-la-propuestas-de-oferta-de-referencia-de-desagregacion-del-bucle-local>



atención del IFT y del AEPT sobre los principales escollos a la situación de competencia efectiva que pretende el IFT.

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

Las tres necesidades principales del GTV son:

- **Contar con SAIB estructurado y funcional** con el fin de obtener una operatividad efectiva que permita a los CS acceder a la infraestructura del AEPT como se refleja en la OREDA;
- **Implementar un SEG funcional y auditable** que se adapte a los requerimientos cambiantes de los CS y asegure la equivalencia de insumos; y
- **Disponer en la OREDA de SLAs competitivos y procesos claros de resolución de incidencias** que incentiven al AEPT a cumplir cabalmente sus responsabilidades derivadas de la OREDA.

Si bien estas tres problemáticas son las principales y en las que se enfoca la respuesta, siguen existiendo un número importante de problemas colaterales que enunciamos para el IFT y el AEPT en la sección 7. El impacto de estos problemas colaterales es muy significativo en términos de negocio y aprovechamiento de las Ofertas de Referencia tanto para GTV como para otros CS.

Reestructuración del SAIB con el fin de obtener una operatividad efectiva

GTV entiende que, desde un punto de vista comercial y en el contexto de la OREDA, el Servicio de Reventa es más ventajoso para el AEPT que el servicio de SAIB a la hora de proveer un acceso indirecto al abonado final. Esto es debido a que el margen asociado a los servicios de Reventa es mayor para el AEPT, y además se limita la flexibilidad provista a los CS para estructurar ofertas comerciales más atractivas para sus clientes, reduciendo así la competencia efectiva.

En efecto, el SAIB permite a los CS ganar independencia del AEP, ya que:

- pueden estructurar ofertas comerciales más enfocadas a sus clientes potenciales
- pueden complementar sus paquetes con servicios o complementos de sus portafolios de servicios

- les permite incrementar sus márgenes comerciales al apalancarse en su red existente en vez de delegar servicios de agregación y valor añadido al AEPT.

Se han identificado cuatro grandes acciones requeridas para obtener un SAIB funcional:

- **Solventar la disparidad de disponibilidad de facilidades de red entre los servicios de SAIB y Reventa:** Es común que las facilidades aparezcan en el SEG como disponibles para la Reventa, pero no para el SAIB, a pesar de emplear ambas exactamente la misma infraestructura. Esto muestra una discriminación en el tratamiento de los servicios, donde aparentemente se favorece de forma sistemática el servicio más ventajoso para el AEPT desde un punto de vista económico y de competencia.
- **Establecer 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.
- **Asegurar la instalación en las premisas de clientes de todos los equipos terminales (módems u ONTs²) con credenciales del CS:** El proceso de entrega e instalación del aparato ha de asegurar un buen funcionamiento del servicio. Más específicamente, se ha de asegurar una trazabilidad en la entrega de los modem/ONT, revisar el costo del envío del aparato favoreciendo la opción del servicio de entrega de equipo por personal del AEPT, y revisar el proceso de verificación para garantizar la configuración del CS en las ONT.
- **Garantizar el servicio entre el cliente final y los CS mediante pruebas de aceptación técnicas de extremo a extremo:** Es necesario incorporar la obligación para el AEPT de realizar una prueba completa desde el par de cobre entregado al cliente hasta la VLAN donde se entrega el tráfico al CS (punto de demarcación), así como asegurar que el AEPT no puede cerrar folios sin el visto bueno del CS, dificultando así la explotación de la OREDA por parte de los CS.

² Módem corresponde al equipo terminal en domicilio del cliente para acceder a conexiones basadas en cobre y el ONT (terminal de red óptica, por sus siglas en inglés) corresponde al equipo terminal en domicilio del cliente para acceder a conexiones basadas en fibra óptica

Ce

Implementación de un SEG funcional y auditable que se adapte a los requerimientos cambiantes de los CS

Tal como se expuso en la respuesta a la consulta pública de las Medidas de Preponderancia, el SEG es la piedra angular para un correcto funcionamiento de la OREDA, para que este se convierta en el agente catalizador de una verdadera masificación de los servicios.

Hoy, el SEG tiene carencias importantes que requieren las siguientes características correctivas:

- **Garantizar una comunicación usuario-proveedor de calidad:** A nivel general se necesita de manera urgente que el SEG permita una comunicación totalmente bidireccional, fluida y con tiempos de respuesta aceptables y de acuerdo con los estándares de la industria, dígase, una comunicación usuario-proveedor de calidad.
- **Asegurar un sistema totalmente auditable y trazable:** En la misma línea, se requiere un SEG que guarde registros de absolutamente todos los eventos y que no permita la edición o manipulación a conveniencia de registros efectuados por ninguna de las partes.
- **Definir un sistema respaldado por SLAs de resolución de problemas en el SEG:** Se requiere de un SEG en el cual los CS tengan la tranquilidad que están respaldados por SLAs básicos para la atención de dudas e incidencias, donde siempre obtengan respuestas y una atención de calidad con tiempos razonables.
- **Crear un comité técnico independiente para la resolución eficiente de conflictos:** 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 AEPT 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.

La totalidad de estos problemas resultan de la ausencia de incentivos por parte del AEPT de implementar un sistema SEG funcional y operativo. Por ello, independientemente de la aplicación de estas acciones correctivas, GTV insiste en la necesidad de delegar la administración del SEG a un tercero que garantice el buen funcionamiento, la transparencia y la equivalencia de insumos tan necesaria para el buen funcionamiento de la OREDA.

En ausencia de un SEG independiente y eficaz, sugerimos crear la figura de auditor externo que garantice a los CS que el sistema se encuentra 100% funcional y actualizado, que se adapta a las necesidades de los CS, que el AEPT administra el sistema sin manipulaciones



innecesarias, y que la operación minorista del AEPT utiliza la misma plataforma para cualquier solicitud de servicios.

Implementación en la OREDA de SLAs competitivos y procesos claros de resolución de incidencias

La gestión de incidencias tal y como se gestiona actualmente no permite un uso eficaz de los servicios de la OREDA debido principalmente a la ausencia de especificidad en la gestión de incidencias, sobre todo a nivel de tiempos de respuesta de parte del AEPT.

Una mejora en la calidad del servicio es completamente lograda si se estipulan los incentivos correctos para que el AEPT cumpla debidamente sus responsabilidades. Para esto se requiere de manera fundamental:

- **Definir procedimientos detallados para la gestión de incidencias:** Los procesos actuales para la resolución de incidencias 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.
- **Asegurar la eficacia de los parámetros de calidad de los SLAs:** Con el AEPT incumpliendo con los niveles de servicio estipulados de la OREDA vigente, se implica que la auditabilidad que se le está realizando al operador preponderante no está siendo eficaz. Se requiere por lo tanto revisar los SLAs, así como los parámetros de calidad actuales exigidos en los SLAs para reflejar las necesidades de los CS para operar los servicios de la OREDA.
- **Implementar informes trimestrales transparentes y auditables:** Los informes trimestrales de cumplimiento han mostrado históricamente deficiencias en términos de tiempos de publicación, utilidad y diferencias con los datos del GTV que dificultan su uso y utilidad. Es necesario implementar informes trimestrales en tiempos razonables, y con un proceso y nivel de detalle suficiente para asegurar su usabilidad, transparencia y auditabilidad. Con un SEG 100% funcional, estos reportes podrían ser directamente descargados desde este sistema, y se registraría así en tiempo real todas las estadísticas con una visibilidad para los involucrados (AEPT, IFT y CS).

Asegurar la igualdad de condiciones en la imposición de penalizaciones: nivelar las condiciones de cómo se penaliza y pagan los cargos en caso de incumplimiento de las partes. Es imprescindible solventar la desigualdad entre la imposición y pago de penalizaciones existente entre los CS y el AEPT, lo que crea un trato discriminatorio que reduce la competencia y genera incentivos para el AEPT para incumplir la regulación. Esto

implica una equiparación de las penalizaciones para el CS y el AEPT en términos de tiempos y procesos de pago.

Impacto de la separación funcional

Con la aparición de la separación funcional de las empresas del AEPT, se va a tener un impacto sobre las futuras Ofertas de Referencia de desagregación, por lo cual se considera clave destacar que las consecuencias de esta medida no deberán suponer una desmejora o retroceso de las condiciones de las Ofertas de Referencia actualmente vigentes y las posteriores.

GTV está sumamente preocupado por la falta de visibilidad que ha tenido acerca de cómo el IFT afrontará la separación funcional del AEPT cuando esta entre en vigor. Preocupa el hecho que esto facilite al AEPT encontrar vacíos para dificultar aún más la prestación de los servicios asociados a la OREDA. Esto debido a que los servicios mayoristas estén divididos y no exista una ventanilla única, lo que puede llevar a que ninguna de las entidades separadas responda a los CS.

Por todo lo anterior, el Instituto deberá trabajar en la modificación de la OREDA para evitar contratiempos y atrasos en la prestación de servicios o atención de solicitudes para los CS, derivados de la entrada en vigor de la separación funcional.

Conclusiones

A la fecha, el espíritu bajo el cual la OREDA fue concebida no es respetado y, por ende, la OREDA simplemente no funciona.

Todas las sugerencias de modificaciones presentadas anteriormente son perfectamente factibles e implementables, y se basan en hechos y causas objetivas, como se muestra a lo largo del documento. El ánimo en esta respuesta es buscar resultados tangibles de una OREDA con un potencial de cambio en la sociedad mexicana incalculable y que, en opinión del GTV, el IFT debería potenciar y fomentar en su calidad de autoridad regulatoria.

Para finalizar, es muy importante resaltar que el único objetivo del GTV es acceder a una OREDA funcional y equitativa que permita a los CS ofrecer servicios de forma masiva sobre la infraestructura del AEPT, maximizar su presencia en el mercado y brindar opciones diferenciadas de calidad a los usuarios finales. Es decir, una OREDA que permita competir con el AEPT en franca lid, en un ambiente de sana competencia y libre concurrencia.



2 Introducción y estructura del documento

El Grupo Televisa ("GTV") presenta a continuación el detalle de su respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la Propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local ("OREDA") presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones ("AEPT") y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "IFT" o el "Instituto") el 11 de julio de 2019.

2.1 Estructura del documento

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, hemos clasificado y agrupado los temas detallados en las siguientes secciones:

<i>Sección del documento</i>	<i>Temática</i>
Sección 1	Resumen ejecutivo
Sección 2	Introducción y estructura del documento
Sección 3	Antecedentes y posición ante la propuesta de OREDA para el año 2020
Sección 4	Prioridades para Grupo Televisa
Sección 5	Reestructuración del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB) con el fin de obtener una operatividad efectiva
Sección 6	Necesidad de un SEG funcional, que implique la equivalencia de insumos y la comunicación bidireccional
Sección 7	Determinar los SLA para el cumplimiento de la prestación de los servicios
Sección 8	Otras problemáticas
Sección 9	Conclusiones
Sección 10	► Anexo A: Modificaciones propuestas para SAIB
Sección 11	► Anexo B: Modificaciones propuestas para el SEG
Sección 12	► Anexo C: Modificaciones propuestas para resolución de incidencias y establecimiento de SLAs
Sección 13	► Anexo D: Otras modificaciones en la OREDA vigente

El análisis de cada gran problemática en particular se ha estructurado de la siguiente manera:

- descripción de la problemática
- causas de la problemática
 - descripción de la causa y evidencia

- descripción de la solución propuesta
- conclusiones

En términos generales, la descripción de la causa y la evidencia contiene (de ser el caso) la evidencia internacional aplicable.

En los anexos se encuentran las sugerencias de modificación al texto de la OREDA que está vigente para el año 2019 ("OREDA vigente"). Solo se incluyen los apartes específicos sujetos de modificación y no el texto completo de la OREDA vigente. Se incluye un anexo de modificación para cada una de las grandes problemáticas identificadas y un anexo final para otras sugerencias de modificación.

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren a los documentos incluidos en la "Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local (OREDA-Telmex) 2019" aprobada por el pleno del IFT³, en su VII Sesión Extraordinaria celebrada el 11 de diciembre de 2018. Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia y sus correspondientes anexos para la Desagregación del bucle local de Telnor⁴.

³ <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/vppiftext11121825cttmx.pdf>

⁴ <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/vppiftext11121826cttin.pdf>

3 Antecedentes y posición ante la propuesta de OREDA para el año 2020

Mediante resolución contenida en el Oficio P/IFT/EXT/060314/76, de fecha 6 de marzo de 2014, (en lo sucesivo la "Resolución de Preponderancia"), el Instituto declaró a Telmex como Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones y estableció a su cargo, entre otras, las "Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder, entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la red pública de telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho Agente".

Posteriormente, y con fecha 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, de fecha 27 de febrero de 2017, la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante resolución de fecha 6 de marzo de 2014." (en lo sucesivo la "Resolución Bienal"), en la cual se suprimieron, modificaron y se adicionaron conceptos adicionales a las Medidas de Preponderancia.

En el presente año, el Instituto llevó a cabo una consulta pública respecto a la efectividad en términos de competencia de las Medidas de Preponderancia, con la finalidad de recabar información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis que puedan ser útiles para evaluar el impacto en términos de competencia de las medidas impuestas al AEPT, y en su caso, propuestas justificadas de supresión, modificación o adición de medidas.

Al respecto de esta consulta pública, GTV presentó al Instituto una respuesta en mayo de 2019 donde se trataban una serie de asuntos altamente relevantes que presentaban por qué las Medidas no han resultado efectivas y eficientes. Parte de la respuesta, está relacionada con cómo lo contenido en la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local ("OREDA") no se cumple a cabalidad y se incumple recurrentemente el principio básico de equivalencia de insumos (en lo sucesivo la "Eoi") en la provisión de los servicios incluidos en dicha Oferta de Referencia.

Es importante resaltar que GTV ha sido un actor permanente en el uso de las Ofertas de Referencias publicadas por el AEPT. A la fecha, GTV se ha establecido como el principal solicitante de servicios mayoristas al AEPT, siendo el grupo económico con el mayor número de solicitudes para acceder a los servicios fijos y de desagregación provistos por el GEAM.



En efecto, de las aproximadamente 9,000 solicitudes de servicios realizadas a través de la OREDA, 8,000 solicitudes correspondían a empresas pertenecientes a GTV a mayo pasado.

En el intento por contribuir al desarrollo de la competencia en el sector, GTV ha hecho un gran esfuerzo operativo y administrativo denunciando el comportamiento anticompetitivo del AEPT ante el Instituto. Desde el 2016 hasta abril de 2019, GTV ha presentado 124 denuncias relacionadas con la OREDA, de las cuales hay varias que siguen sin ser resueltas.

Como consecuencia de que la OREDA no funcione como debería, tal como se ha informado en respuestas a consultas públicas anteriores, después de 5 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA representaban a mayo de 2019 tan sólo un 0.044% del mercado total de internet fijo.

3.1 Posición de GTV ante la propuesta de OREDA del año 2020

Tal y como se mencionó al inicio de la sección, las propuestas de OREDA del AEPT han resultado históricamente en un constante detrimento de las condiciones necesarias para que los CS puedan acceder debidamente a los servicios incluidos en la Oferta de Referencia.

Todos los años, se identifica en las versiones finales que no se toman en cuenta la totalidad de las sugerencias de los CS. Y no solo sucede esto, sino que el AEPT incluye en cada publicación, condiciones y modificaciones que dificultan sistemáticamente el acceso, la entrega y la operación de los servicios parte de la OREDA.

Esta aseveración no se hace a la ligera. Tras analizar históricamente las publicaciones de las propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local, así como las versiones que en su momento se convirtieron en las versiones vigentes, se logró identificar que año a año se han presentado varias situaciones que se pueden tomar como una desmejora en la prestación de los servicios incluidas en la Oferta de Referencia.

A continuación, en la Figura 3.1 se presentan algunos ejemplos de como la OREDA ha sido desmejorada año tras año. Como se puede evidenciar, hay muchos casos en los cuales las problemáticas persisten año a año, sin lugar a una resolución visible en el corto plazo por parte del AEPT para los CS, teniendo alguno de los casos implicaciones negativas muy importantes para los CS.



Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)

2016	2017	2018	2019
Problemas con la activación de interconexiones de SCyD entre AEPT y GTV	Casos liquidados sin servicio	Casos liquidados sin servicio	Casos liquidados sin servicio
ONTs no es posible configurar los servicios VoIP	Recibos AEPT a clientes desagregados por GTV	Se cancelaron los comités técnicos quincenales entre AEPT y CS	Se cancelaron los comités técnicos quincenales entre AEPT y CS
Diferencias en Facilidades entre SAIB vs Reventa	ONTs no es posible configurar los servicios VoIP	Cambio de Mapas por Estado	No existe la equivalencia de Insumos, AEPT hace uso de sus sistemas para contratación
Se tenía que acudir a Tiendas AEPT para la entrega de Módems/ONTs	Diferencias en Facilidades entre SAIB vs Reventa	No existe la equivalencia de Insumos, AEPT hace uso de sus sistemas para contratación	En CAC informan que el técnico de AEPT tiene horario abierto para presentarse
Técnicos de AEPT llegan tarde o no llegan a la instalación.	Errores en cotizaciones de SCyD	Diferencias en Facilidades entre SAIB vs Reventa	Diferencias en Facilidades entre SAIB vs Reventa
N.a.	Configuración Manual de servicios VoIP por parte de AEPT	En CAC informan que el técnico de AEPT tiene horario abierto para presentarse	Configuración Manual de servicios VoIP por parte de AEPT
N.a.	N.a.	Actualización de Módems Huawei 658d, sin notificación previa y afectando al usuario.	No es posible contratar servicios SAIB en ninguna localidad desde abril 2019
N.a.	N.a.	Configuración Manual de servicios VoIP por parte de AEPT	Desagregación de SAIB en MTY no es exitosa
Negación de infraestructura y proyectos especiales como obstáculo en las contrataciones	Negación de infraestructura y proyectos especiales como obstáculo en las contrataciones	Negación de infraestructura y proyectos especiales como obstáculo en las contrataciones	Negación de infraestructura y proyectos especiales como obstáculo en las contrataciones
N.a.	N.a.	Desagregación de SAIB en MTY no es exitosa	En caso de no llegar el modem a domicilio del cliente cuando se selecciona la opción de Mensajería, no se puede realizar la instalación. AEPT no provee mecanismos para rastrear el

2016

2017

2018

2019

modem, por lo que es imposible su gestión.

Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

No existía	Se elimina la búsqueda de facilidades por Número Telefónico	Se cancelaron los comités técnicos de SEG	Falta al contratar SCyD (No aparecen disponibles)
Se hacían contrataciones vía Sistema de Captura (SC)	Mapas no disponibles en SEG	No es posible la concentración de tráfico a nivel Local ni Regional (Q in Q)	No es posible la concentración de tráfico a nivel Local ni Regional (Q in Q)
Bases de Datos Incompletas en Reporteador AEPT	No es posible la concentración de tráfico a nivel Local, Regional ni Nacional (Q in Q)	No se generaba PDF del Servicio	Cambios o Modificaciones en algún servicio, afectan el servicio del cliente y se pasan a la red de AEPT.
No era posible validar estatus de mensajería	No se contaba con evidencias de entrega de servicio	No se contaba con evidencias de entrega de servicio	Objeciones de servicios por "Mal Distribuidos o Central No corresponde al Domicilio" (Problema de Bases de Datos no actualizadas)
N.a.	No era posible validar estatus de mensajería	No es posible validar estatus de mensajería	Se elimina la posibilidad de agendar los servicios y agregan los horarios abiertos
N.a.	No se podía revisar factibilidades en domicilios no registrados en la Base de AEPT	No se podía revisar factibilidades en domicilios no registrados en la Base de AEPT	N.a.
N.a.	Lentitud en la respuesta del Sistema SEG	Suspensión y Reactivación no se actualizaban en SEG	N.a.
N.a.	N.a.	SEG no permite dar de Alta un domicilio cuando este no se encuentra en su Sistema	N.a.
N.a.	N.a.	No se generan incidencias de fallas mediante SEG	N.a.
N.a.	N.a.	Objeciones de servicios por "Mal Distribuidos o Central No corresponde al	N.a.

2016	2017	2018	2019
N.a.	N.a.	Domicilio" (Problema de Bases de Datos no actualizadas)	N.a.
		Se elimina la posibilidad de agendar los servicios y agregan los horarios abiertos	
Atención de fallas y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs por sus siglas en inglés)			
N.a.	Problemas de enface (VLAN incorrecta)	No se generan incidencias de fallas mediante SEG	Se modifica el KPI de disponibilidad trimestral de 99.9 % a 98%
N.a.	N.a.	Se cancelaron los comités técnicos quincenales entre AEPT y CS	Folios generados en SEG se cierran sin validación del CS
N.a.	N.a.	AEPT limita la comunicación a únicamente SEG y 01800, eliminando comunicación vía correo electrónico y celular	Servicios dejan de funcionar y se pasan a la VLAN de AEPT
N.a.	N.a.	Servicios dejan de funcionar y se pasan a la VLAN de AEPT	No se genera folio en CAC vía 01800 al ver sincronía en su red
N.a.	N.a.	No se genera folio en CAC vía 01800 al ver sincronía en su red	Técnicos AEPT realizan cambios de Módems/ONTs de SAIB por reventas
N.a.	N.a.	No existe procedimiento para fallas en VoIP	No existe procedimiento para fallas en VoIP
N.a.	N.a.	Técnicos AEPT realizan cambios de Módems/ONTs de SAIB por reventas	Bitácora de incidencias en SEG solo es manipulable para el AEP

Figura 3.1. Desmejoramiento evolutivo en la implementación de la OREDA resultante de sugerencias del CS[Fuente: Reportes históricos GTV, 2019]

Lo anterior, desde la perspectiva de GTV, es inadmisibles. El grado de deterioro alcanzado con la OREDA vigente ha llegado al punto en el cual desde abril de 2019 no es posible generar altas para el servicio de SAIB en ningún caso.

Sobre este asunto, tal como se muestra en la Figura 3.2, los registros históricos de GTV permiten demostrar que a pesar de todas las dificultades impuestas por el AEPT para que un CS lograra obtener una factibilidad del servicio positiva, se lograba obtener una tasa de éxito de aproximadamente el 26%⁵. Esta cifra, desde cualquier punto de vista es lamentable, y pone en evidencia que la filosofía sobre la cual se basa la existencia de la OREDA no está funcionando, es decir, no se logra un aumento en la competitividad a través de una igualdad de condiciones en el acceso a un bucle desagregado.

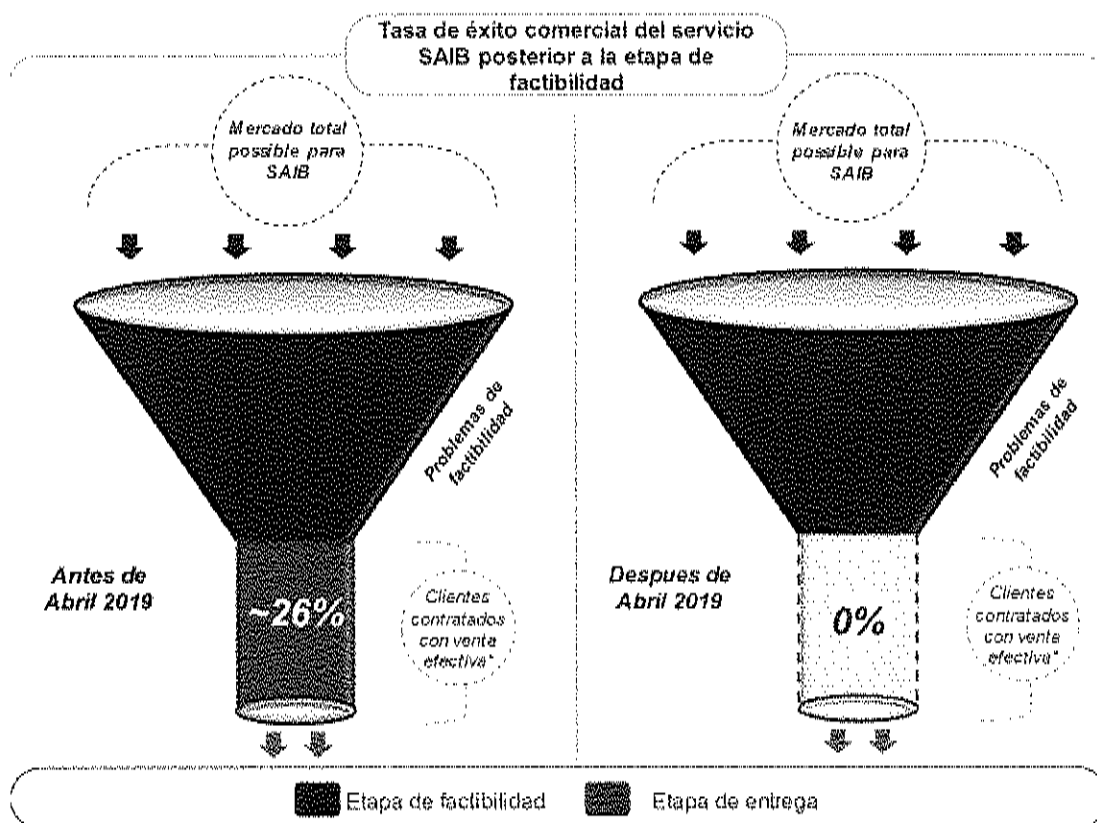


Figura 3.2: Tasa de éxito comercial para el servicio de SAIB tras superar la etapa de factibilidad [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Lastimosamente, esto no es lo más grave. Como se mencionó previamente, después del mes de abril de 2019, GTV no ha logrado obtener ni una sola factibilidad técnica para poder ofertar el servicio de SAIB, es decir, se pasó de tener un inquietante 26% a un alarmante 0%. Esto perjudica gravemente no solo el interés de GTV de penetrar masiva y disruptivamente el mercado, sino la estabilidad de GTV como CS. Esto último es preocupante ya que, al no poder acceder al mercado que debería poderse aprovechar

⁵ (*) El porcentaje corresponde a clientes contratados con venta efectiva, es decir, el cliente final recibe el servicio en la primera visita de instalación.

como resultado de la desagregación planteada en la OREDA, es muy difícil poder mantener un esquema de negocio mínimamente rentable.

A la fecha de elaboración de esta respuesta, tanto el AEPT como el IFT tienen conocimiento de esta problemática, la cual lleva tres (3) meses sin resolverse, y lo más lamentable, es que no existe una visibilidad real de cuando pueda ser resuelta en el corto plazo, lo cual es inaudito.

Si bien existen otros ejemplos que GTV podría ilustrar en este contexto, queda completamente claro que las propuestas de OREDA presentadas a consulta pública por el AEPT no buscan estimular la competencia y aumentar el uso de los servicios allí descritos, sino todo lo contrario.

Por lo anterior, para GTV no hace sentido alguno presentar una respuesta a la propuesta de OREDA para el año 2020 presentada por el AEPT. Tras una revisión de dicho texto, solo se evidencian cambios que siguen estableciendo y aumentando las barreras existentes en la OREDA vigente.

En conclusión, GTV rechaza en bloque la totalidad del texto de propuesta de OREDA 2020 presentado por el AEPT, por lo cual todos los cambios y ajustes sugeridos para la Oferta de Referencia que se presentan en este documento se basan exclusivamente en el contenido de la OREDA vigente.

Para finalizar, la conectividad en México es un reto en el cual todos los actores participantes deberían contribuir en cómo lograr romper las enormes brechas que aún persisten en diversos sectores de la población mexicana, y no únicamente pensando exclusivamente en sus fines lucrativos. Para que esto sea posible, es necesario que el IFT sea un actor dinámico y promueva la competencia en el sector, garantizando de la manera que sea necesaria, la correcta y debida aplicación de las Medidas de Preponderancia y las Ofertas de Referencia.

El GTV considera que el IFT, además de atender los puntos importantes presentados por los CS como respuesta a esta y demás consultas públicas, debería penalizar toda aquella infracción que se cometa por parte del AEP y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva, así esto implique reformular el esquema sancionatorio actualmente existente. Lastimosamente, no se identifica otro camino de lograr una cooperación efectiva de parte del AEPT, aunado a que después de 5 años de existencia de las Medidas, los resultados a nivel de competencia en el sector de las telecomunicaciones deberían ser mejores.



4 Prioridades para Grupo Televisa

GTV ha reportado un sinnúmero de problemáticas con la implementación de la OREDA en cada una de las respuestas a las consultas públicas relacionadas. Estas problemáticas y las solicitudes de mejora o modificación asociadas hechas históricamente por el GTV siempre han estado y están alineadas en su mayoría con las del resto de los CS. Lastimosamente, estas peticiones no han sido tenidas en cuenta de la manera debida, y su implementación parcial y selectiva ha resultado en un empeoramiento de la situación.

Ante esta situación, el GTV ha decidido evitar una nueva enumeración de todas las problemáticas existentes y centrarse en las grandes problemáticas que, en su opinión, requieren de la atención inmediata del IFT y el AEPT y que representan situaciones que impiden el uso efectivo de la OREDA.

Con este fin, el GTV ha seleccionado tres (3) grandes problemáticas que presentan una relevancia especial por el impacto que tienen en las operaciones del GTV. Cada una está compuesta de una serie de causas que deben solucionarse de manera holística e inmediata para solucionar los temas en cuestión.

Estas problemáticas, como se expondrá al detalle en el resto del documento, ha llevado en algunos casos a no poder dar de alta ningún cliente en el SAIB desde abril del 2019, lo cual es inadmisibles desde cualquier punto de vista.

GTV requiere en este contexto que el IFT como el AEPT acepten realizar de forma prioritaria los ajustes aquí presentados, con el único propósito de dar cumplimiento a lo establecido constitucionalmente: poder acceder a los servicios incluidos en la OREDA de manera transparente y garantizando la equivalencia de insumos en todos los casos, permitiendo así una debida competencia y la libre concurrencia.

Ciclo de vida de los servicios

Las problemáticas que requieren una solución prioritaria afectan el ciclo de vida completo de los servicios incluidos y descritos en la OREDA. Esto implica que sus causas deben resolverse de forma global y simultánea, siendo ineficiente tratarlas de forma aislada. En efecto, nuestra sugerencia está enfocada a resolver las causas que originan estos problemas, y no sus síntomas.

Es necesario entender la interconexión natural de los servicios que se prestan para entender las causas de las problemáticas y poder dimensionar adecuadamente su impacto. Todos los procesos asociados a los servicios incluidos en la OREDA pueden ser clasificados en tres (3) grandes etapas: (i) la factibilidad, (ii) la entrega y (iii) la operación del servicio. En cada etapa se dan los diferentes procesos estipulados en la OREDA, tal como se muestra de manera ilustrativa en la Figura 4.1.

Factibilidad del servicio	Entrega del servicio	Operación del servicio
Verificación de voluntad del suscriptor	Habilitación del servicio	Facturación
Solicitud y Agendamiento del servicio vía SEG	Entrega del modem/ONT en domicilio del cliente	Atención de incidencias
Análisis de factibilidad técnica	Pruebas de aceptación del servicio	Modificación de velocidad

Figura 4.1: Algunos procesos de la OREDA en cada etapa del ciclo de vida del SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Interrelación de las problemáticas en el ciclo de vida de los servicios

Al estar los procesos intrínsecamente relacionados, un problema en una de las etapas resulta en un problema en la totalidad del servicio. De ahí que se requiera una solución holística para garantizar la prestación eficiente los servicios a lo largo de todas las etapas de su ciclo de vida.

En la Figura 4.2 se muestra esquemáticamente para el ejemplo del SAIB (de especial importancia para el GTV) como las problemáticas impactan en todas las etapas del ciclo de vida completo de cada servicio incluido en la OREDA, y no sólo en una.

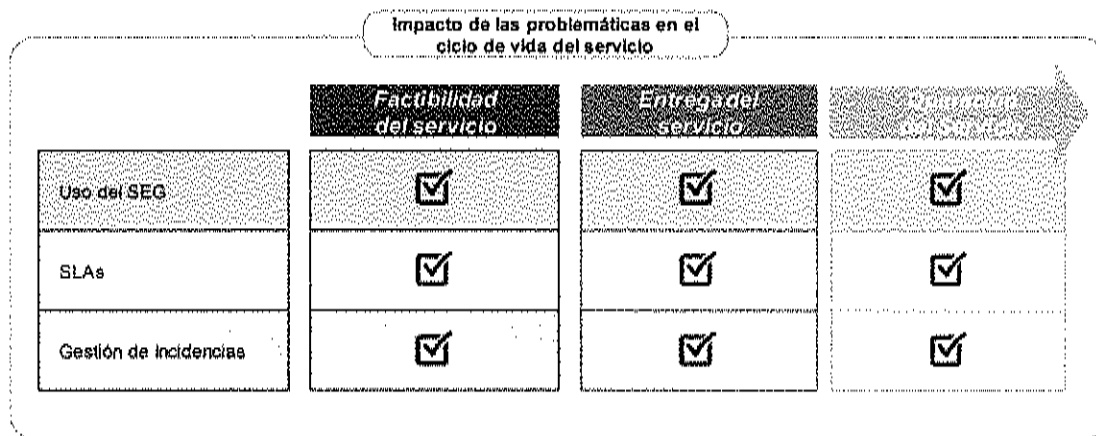


Figura 4.2: Impacto de las problemáticas en el ciclo de vida del servicio de SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Invitamos tanto al IFT como al AEPT a concentrarse en dar solución efectiva a las causas raíz de las tres grandes problemáticas, haciendo uso de las sugerencias de solución propuestas por el GTV y detalladas en los Anexos de este documento como modificaciones específicas al texto de la OREDA vigente.

Definición de prioridades a ser atendidas por el AEPT bajo la supervisión del IFT

En los capítulos siguientes se presenta para cada una de las grandes problemáticas/necesidades, su descripción, causas raíz, evidencias del porque se requiere una atención inmediata y las soluciones sugeridas.

Ce

Las grandes necesidades abordadas en los capítulos siguientes son:

- Restructuración del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB) con el fin de obtener una operatividad efectiva
- Implementación de un SEG funcional y auditable que se adapte a los requerimientos cambiantes de los CS
- Implementación de SLAs competitivos y definidos claramente en la OREDA



5 Reestructuración del SAIB con el fin de obtener una operatividad efectiva

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle de la OREDA vigente del AEPT con base en la experiencia que ha tenido GTV como CS durante el uso de los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

5.1 Descripción de la problemática

Como se ha enunciado en las secciones introductorias del documento, a partir de abril de 2019, el GTV no ha podido contratar ningún servicio mediante SAIB. Estas dificultades vienen explicadas porque en la etapa de "Factibilidad del servicio" el SEG presenta unas barreras técnicas y operativas que no permiten avanzar en la contratación del servicio. El sistema arroja que las facilidades de red actuales no permiten contratar el servicio en un determinado domicilio, y el proceso culmina sin que los CS puedan objetar o por lo menos intentar interactuar con el AEPT para tratar de dar viabilidad a una solicitud.

Los equipos técnicos de GTV han desarrollado un ejercicio de comparativa entre la solicitud de servicios de Reventa y SAIB sobre un mismo domicilio, donde sorpresivamente para los servicios de Reventa se dan todas las facilidades de red, pero para SAIB es imposible iniciar una solicitud sobre el mismo domicilio. Se desarrollará con mayor detalle dicha problemática en la Sección 5.2.1, pero es de vital importancia para el mercado de telecomunicaciones mexicano que el AEPT deje de crear barreras artificiales sobre el SEG para impedir que el resto de los CS puedan tener acceso a su infraestructura.

Otros mercados de telecomunicaciones desarrollados, entiéndase mercados europeos, han encontrado en los servicios mayoristas la herramienta perfecta para ganar pluralidad de competidores, un mejor uso de la infraestructura actualmente desplegada, optimización de las inversiones, mejores precios y calidad para los usuarios finales y la manera perfecta para garantizar transiciones tecnológicas más rápidas y eficientes a lo largo de todas las geografías. Tras 5 años de la reforma de telecomunicaciones, la adopción y funcionalidad de la OREDA se encuentra en niveles bastante incipientes y en la actualidad el único servicio que puede ser contratado mediante la oferta son los servicios de Reventa.

El servicio de Reventa es la versión más simple del concepto de desagregación del bucle, ya que lo único que permite a los CS es ofrecer los mismos paquetes comerciales que ofrece el AEPT a sus clientes. La Reventa no permite a los CS diferenciarse del operador dominante, quien con ofertas comerciales más potentes y complementos a sus paquetes (como lo son promociones, servicios OTT, servicios de seguridad, o almacenamiento en



la nube) dejan inmediatamente en desventaja a su competencia, únicamente pudiendo replicar los servicios básicos de la oferta del AEPT⁶.

El GTV es el CS quien más solicitudes de servicio ha efectuado a través de la OREDA en los últimos 5 años, y a pesar de un esfuerzo continuo (solicitudes de mejora a las ofertas, asistencia a los comités, denuncias, seguimiento a las iniciativas regulatorias) en la actualidad cuenta con menos de 7,045 servicios, de los cuales 2,608 son sobre SAIB. GTV necesita poder contratar servicios mediante el SAIB de forma efectiva y transparente para poder competir con el AEPT.

En un ejercicio simple de comparativa entre servicios similares, los cobros recurrentes por los servicios de Reventa pueden llegar a ser entre un 7.0% a un 56.4% más costosos que los servicios mediante SAIB:

Concepto	Reventa (SRI)	SAIB (FTTH)	Reventa vs SAIB
20Mb	MXN 261.75	MXN 243.52	+7.0%
30Mb	MXN 299.25	MXN 244.32	+18.4%
100Mb	MXN 411.75	MXN 262.05	+36.4%
200Mb	MXN 674.25	MXN 294.29	+56.4%

Figura 5.1: Comparativo de cobros recurrentes sobre servicios comparables en OREDA [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Con base en el ejercicio de la Figura 5.1, se puede entender cuáles son los incentivos detrás del AEPT para bloquear las solicitudes de servicios mediante el SAIB. A través de los servicios de Reventa el AEPT recibe una compensación mayor por cada una de las conexiones y a su vez evita que otros CS puedan estructurar ofertas comerciales más atractivas para sus clientes.

Mediante el SAIB los CS ganan independencia del AEPT, pueden estructurar ofertas comerciales mejor enfocadas para sus potenciales clientes, pueden potenciar sus paquetes con servicios o complementos de sus portafolios de servicios y adicional el SAIB presenta márgenes sustancialmente mejores que los de la Reventa.

El objetivo de la presente sección es reiterar al Instituto que los cambios menores que se han conseguido en los procesos de consulta pública anteriores no han permitido una correcta utilización de la OREDA y a su vez han obstaculizado una correcta masificación de los servicios. Para que la oferta de referencia cumpla su objetivo, y después de 5 años se pueda dar una utilización efectiva de la misma, se debe reestructurar el servicio en su totalidad para evitar que el AEPT siga creando barreras artificiales durante todo el ciclo de vida del servicio, imposibilitando su uso por parte de los CS.

⁶ El AEPT ha eliminado de sus paquetes servicios que se consideraban parte del producto/oferta en OREDAs anteriores (tales como los buzones de correo electrónico, el servicio OTT del operador dominante y servicios de almacenamiento en nube), con la finalidad de ampliar aún más la brecha entre un servicio provisto por Reventa vs un servicio equivalente del AEPT

5.2 Causas de la problemática

La Figura 5.2 presenta las causas que están imposibilitando la correcta funcionalidad y operatividad de los servicios SAIB en la OREDA. El objetivo de la tabla es agrupar en tres grandes etapas el ciclo de vida del servicio, que como lo hemos mencionado en la introducción de la presente sección, GTV no ha podido siquiera iniciar solicitudes para verificar la existencia de facilidades de red (factibilidad):

Factibilidad	Entrega	Operación
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de facilidades de red 	<ul style="list-style-type: none"> Negación de infraestructura Problemas con entrega de módems 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios que han sido cancelados unilateralmente, se encuentran en falla o presentan la anomalía de "sin habilitación exitosa end-to-end" y son considerados como entregados y operativos por parte del AEPT

Figura 5.2: Resumen de causas asociadas al ciclo de vida de prestación de servicio SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

A modo de ejemplo, en la Figura 5.3 se incluye un diagrama donde se presentan las estadísticas relacionadas al servicio SAIB para GTV. De un mercado potencial para clientes SAIB, GTV pierde el 45% de sus potenciales oportunidades por causas ajenas a su operación, mientras que solo el 26% de oportunidades llegan a instalarse en la primera visita técnica. El ejemplo es relevante hasta abril de 2019, cuando fueron las últimas instalaciones SAIB que pudo realizar GTV:

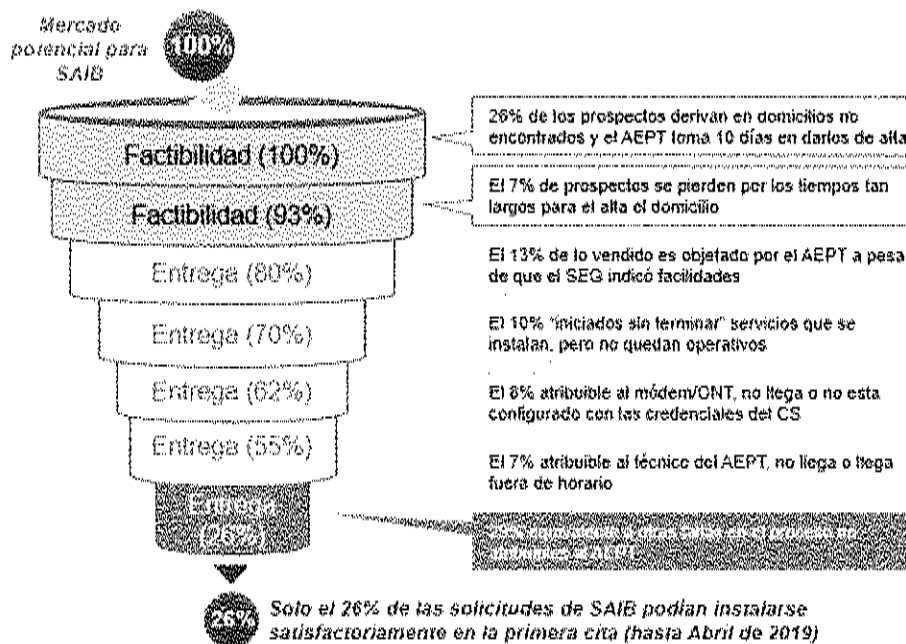


Figura 5.3: Inviabilidad de masificar servicios mediante la OREDA – SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

(Firma manuscrita)

Vale la pena mencionar en este apartado que, durante el proceso de alta de un domicilio no registrado en el SEG, el AEPT tiene la posibilidad de ir gestionando labores para la habilitación y aprovisionamiento de un servicio. GTV tiene evidencia como el AEPT puede dar de alta un domicilio en el sistema en menos de 15 minutos, mientras que los CS tienen que esperar las 48 horas para dar de alta el domicilio y posteriormente proceder a ejecutar las labores que el AEPT puede ejecutar en paralelo. Se presenta una clara violación a la equivalencia de insumos. Con los plazos actuales de la OREDA, los CS pueden habilitar servicios (si todo sale bien) en 10 días hábiles, mientras que el AEPT puede estar instalando un servicio en 3 – 4 días hábiles.

5.2.1 Ausencia de facilidades de red (Reventa vs SAIB) e inexistencia de procedimientos para resolverlas

Durante el proceso de validación, factibilidad y solicitud de servicios en el SEG, el AEPT obstaculiza la contratación de servicios bloqueando las facilidades de red para SAIB. Los CS quedan acotados a contratar servicios de Reventa y no existe una segunda instancia para objetar dicha decisión.

Descripción de la causa y evidencia

Desde abril de 2019, GTV ha visto imposibilitado hacer solicitudes de servicios SAIB por la constante falta de facilidades de red. La Figura 5.4, demuestra como a partir de finales de 2018, GTV ha reducido sustancialmente y llevado a cero el número de solicitudes hechas al AEPT por servicios sobre SAIB:



Solicitud iniciadas sin terminar de servicios SAIB

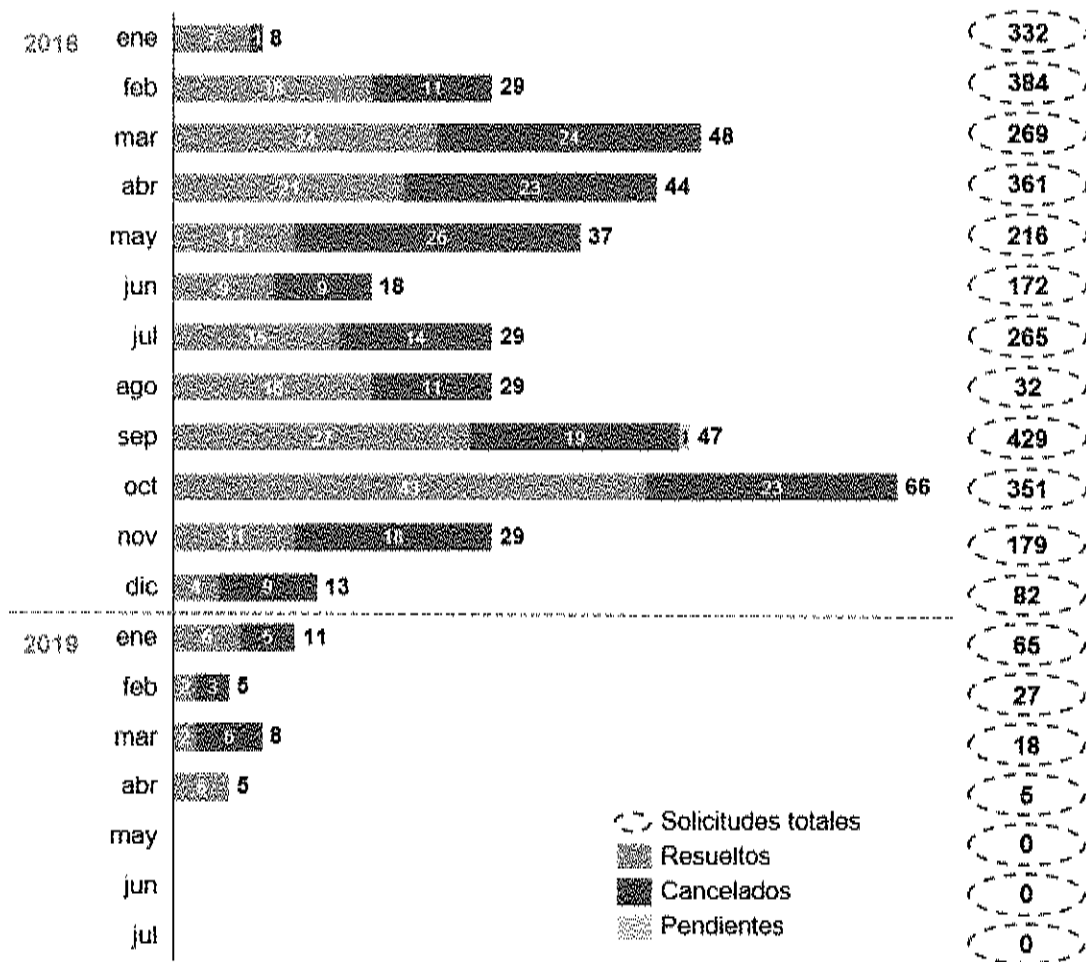


Figura 5.4: Solicitudes totales e iniciadas sin terminar de servicios SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

La Figura 5.4, también permite analizar los casos en que las instalaciones han tenido algún tipo de problema. Por ejemplo, para octubre de 2018, en un 19% de los casos se dio alguna problemática relacionada con la instalación. Fueron solicitudes de servicio que iniciaron, y que unilateralmente el AEPT asumió como entregados cuando el cliente final del CS quedo sin el servicio operativo y funcional. La reducción exponencial viene explicada por la imposibilidad de los CS para la contratación de los servicios. En un intento por descifrar cuál era la problemática con respecto a las facilidades de red, el equipo técnico de GTV desarrollo un ejercicio donde comparaban las facilidades de red en los servicios de Reventa contra los servicios de SAIB, considerando un mismo periodo de tiempo y en el mismo domicilio registrado en el sistema:

C

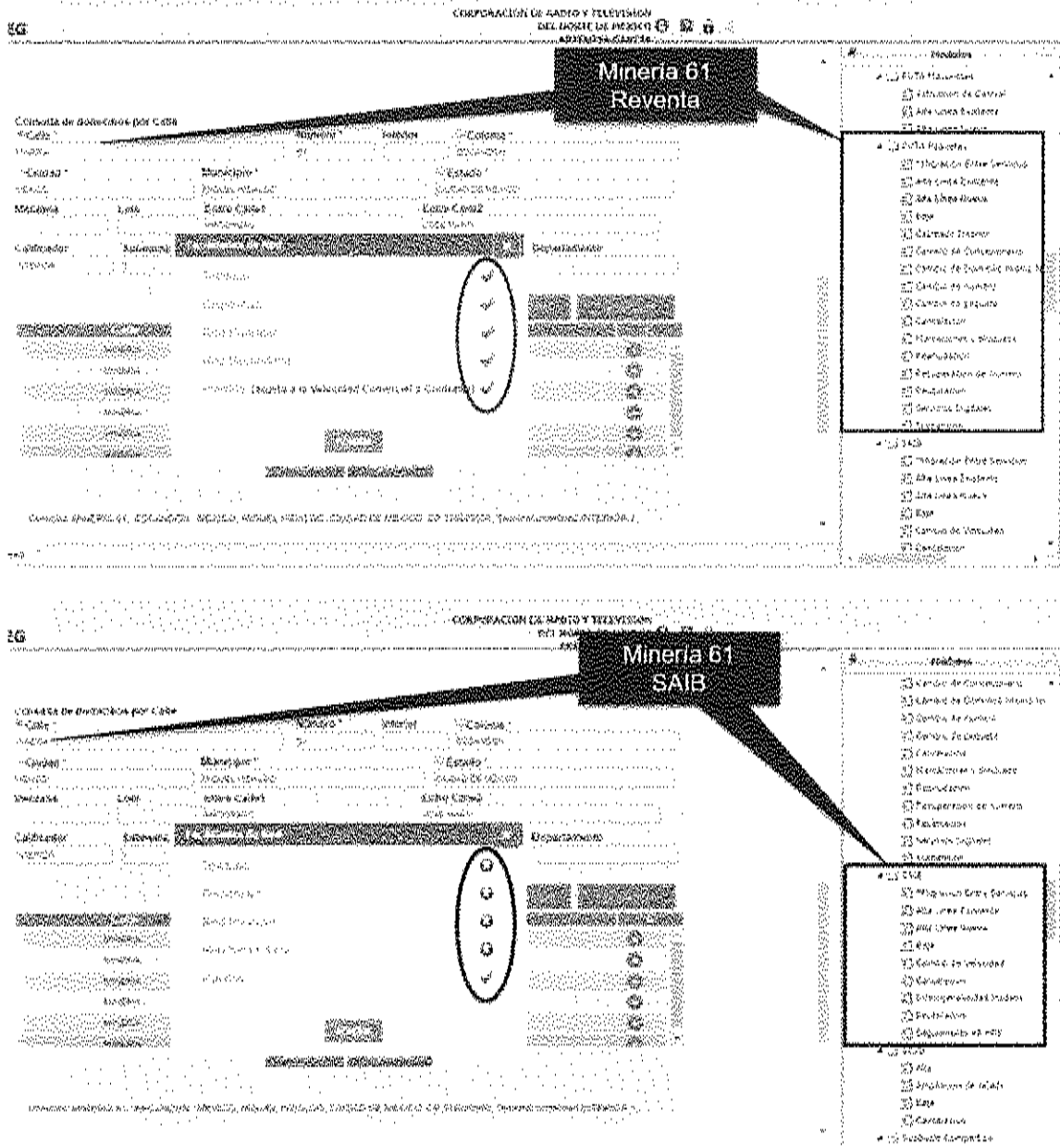


Figura 5.5: Ausencia de facilidades para servicios Reventa vs SAIB: ejemplo Minería 61 [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Ca

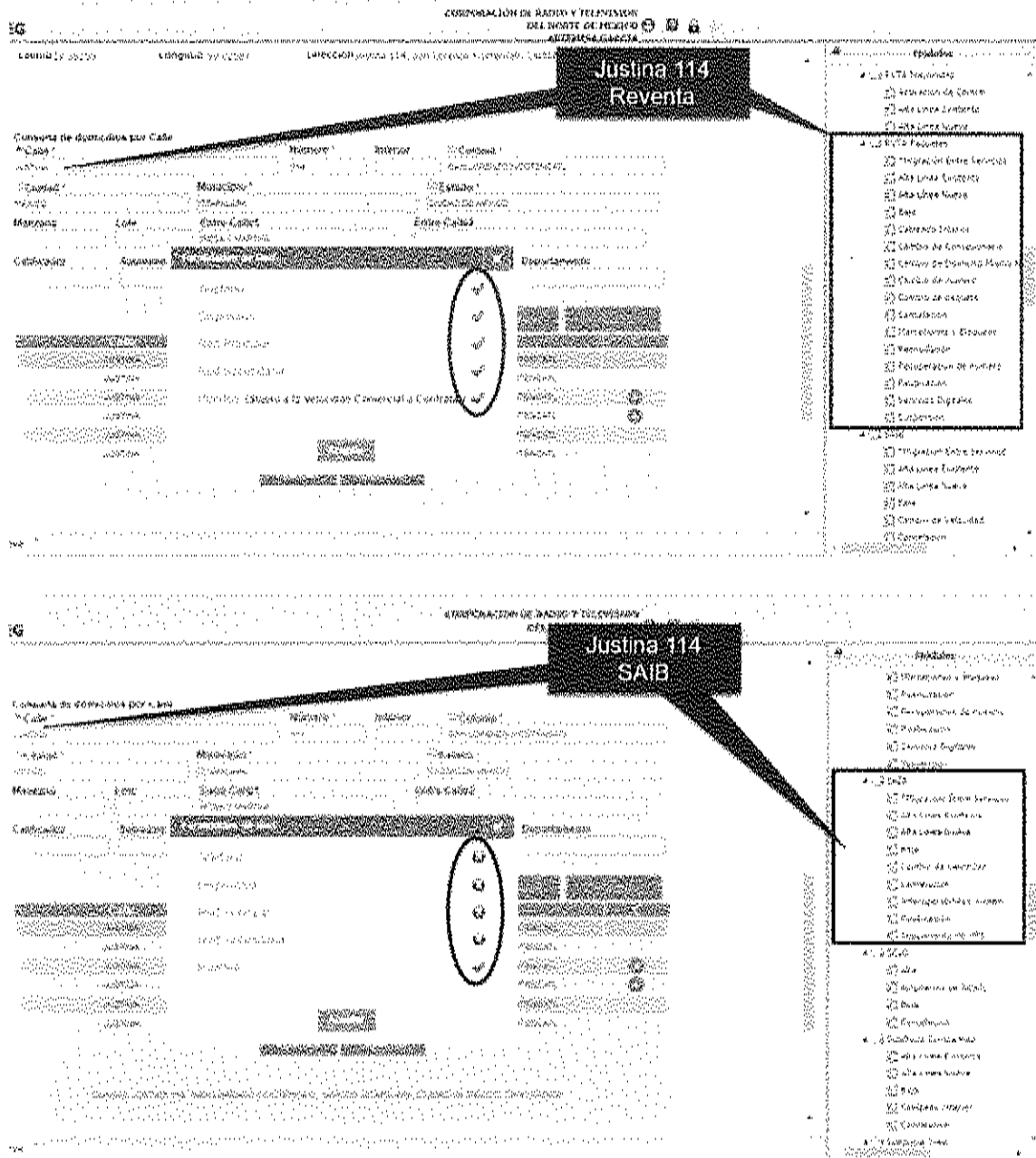


Figura 5.6: Ausencia de facilidades para servicios Reventa vs SAIB: ejemplo Justina 114 (Fuente: Grupo Televisa, 2019)

Los resultados del ejercicio demostraron que cuando se solicitaban servicios de Reventa para un domicilio específico, del SEG arrojaba que el domicilio contaba con todas las facilidades de red necesarias para solicitar un servicio. A diferencia de cuando se solicitaba un servicio de SAIB, donde siempre mostraba que no existían facilidades de red para "Teléfono, Dispositivos, Red Principal y Red Secundaria". Al consultar dicha situación con el AEPT, el operador reiteró que los dos servicios eran completamente diferentes, y que no necesariamente respondían a las mismas facilidades de red.

Le

GTV considera que la justificación entregada por el AEPT es errónea e incoherente, considerando que los dos servicios operan sobre la misma red (la red del incumbente) y sobre los mismos equipos de red, sólo que en el SAIB los equipos en las premisas del cliente son configurados para que sean compatibles con los equipos de las centrales del AEPT y se debe considerar el servicio de SCyD que permite la agregación para la entrega del tráfico en la red del CS:

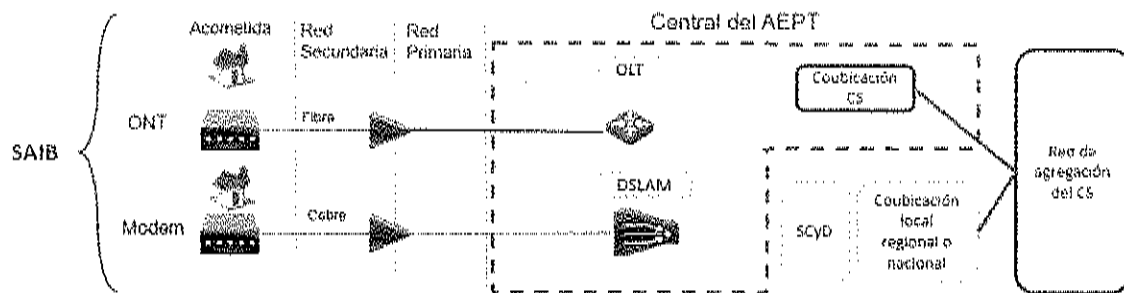


Figura 5.7: Diagrama del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Es incomprensible porque los servicios de Reventa tienen todas las facilidades de red disponibles mientras que los de SAIB no los tienen. Es evidente, desde una perspectiva de competencia económica, que al AEPT no le favorece que el resto de los CS puedan ofrecer servicios diferenciados a sus clientes sobre su red, motivo por el cual debe estar obstaculizando el correcto funcionamiento del SAIB dentro del SEG.

Adicional a lo anterior, en la OREDA o en el mismo sistema electrónico SEG no existe un módulo donde el CS pueda objetar el hecho de no poder contratar servicios mediante el SAIB. La pantalla del SEG simplemente arroja el anuncio que en dicho domicilio no hay facilidades de red y los CS no pueden hacer absolutamente nada al respecto.

Descripción de la solución propuesta

La imposibilidad de contratar servicios mediante el SAIB deja todo el progreso regulatorio y evolución de la OREDA vigente en entredicho, ya que la única opción válida que tienen los CS para competir con el AEPT es la de replicar sus mismas ofertas y sin la posibilidad de complementar sus ofertas comerciales para diferenciarse del operador dominante:

- **Realizar auditorías externas al SEG o determinar a un tercero independiente que lo administre:** GTV ha comunicado al Instituto la necesidad de que el SEG sea la piedra angular para la masificación de servicios mayoristas. Si lo que busca el Instituto es incentivar la competencia y cumplir con todos sus mandatos institucionales, debe encontrar una solución estructural a la problemática de que la gestión y administración del SEG sean responsabilidad del mismo sujeto regulado, como es el caso del AEPT. Se hace necesario entonces que el Instituto evalué todas las opciones posibles para garantizar que el SEG cumpla con los objetivos por los que fue creado. GTV insiste en

Ce

que se considere la posibilidad de transferir la administración del SEG a un tercero o definir la figura de un auditor externo que garantice la transparencia y funcionalidad del sistema. En el caso específico del SAIB, un auditor externo tendría la capacidad de evaluar si efectivamente existen barreras operativas que impiden su debida contratación, y en caso tal de ser cierto, el auditor podría sustentar frente al Instituto el incumplimiento de los principios de competencia, para que este proceda a multar al AEPT⁷.

5.2.2 Inexistencia de procesos para resolver solicitudes de servicios objetados

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 AEPT 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.

Descripción de la causa y evidencia

Desde comienzos del año 2019, GTV ha reducido gradualmente sus requerimientos de SAIB por la imposibilidad de solicitar dichos servicios al AEPT. Tras cumplir con el protocolo mediante el SEG, donde se valida la disponibilidad de la infraestructura en el sistema, se corrobora que existan los recursos técnicos y las facilidades para la habilitación, los servicios mediante el SAIB no consiguen sobrepasar la etapa de habilitación y aprovisionamiento. Durante la visita técnica de instalación, las cuadrillas técnicas del AEPT objetan de forma sistemática el servicio debido a alguna de las siguientes causas técnicas:

- Ductos tapados o sin ductos
- Par asignado dañado, requiere cambio de terminal
- Domicilio no corresponde
- Puerto de equipo de acceso dañado, sin posibilidad de reasignación
- Puerto analógico dañado, sin posibilidad de reasignación
- Distancia y/o atenuación fuera de límite
- Bucle de fibra óptica dado, sin posibilidad de reasignación
- Bajante con distancia mayor a la permitida

En la Figura 5.8, se puede observar que se inicia una solicitud de SAIB el martes 7 de mayo de 2019. La solicitud nace del requerimiento de un cliente, quien se acerca a una oficina comercial de GTV solicitando la activación de un servicio. Para poder cargar la solicitud en el SEG, el CS debió haber ingresado al sistema electrónico del AEPT para validar que el domicilio del potencial cliente se encuentra registrado en el sistema (en caso de no estarlo se inicia en el procedimiento de alta como usuario nuevo con un plazo de 48

⁷ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

horas), se valida la disponibilidad de la infraestructura, los recursos técnicos y las facilidades para su habilitación. Si en el SEG todo se encontraba correcto y actualizado, se procede a la etapa de habilitación y aprovisionamiento del servicio, cuyo periodo está determinado en la oferta de referencia dentro de un plazo de 5-7 días hábiles.

TELMEX-SEG CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NOROCCIDENTE DE MÉXICO
PACHANGUÁ, BAHÍA DE LOS ANGELES

Bienvenido: Bertardo Pavón Sarmiento (CORP04447)

Resumen:

Código SEG	Folio STS CAS	Fecha Creación	Estado	Momento	Ref.
11113622					

Ver Detalles *Ver Historial de Cambios*

Resolución:

Et	CA	FEH	Folio SEG	Folio SI	Estado	Fecha Creación	Comentarios	Estado	Estado	Estado	Estado	Producto	
			11113622										

Evidencias:

Objeto: Domicilio no corresponde

Teléfono	Código de Servicio	Fecha de Activación	Motivo de Rechazo
3315787534	064207600	20190518	DOMICILIO NO CORRESPONDE

Figura 5.8: Captura de pantalla SEG: negación de infraestructura – domicilio no corresponde [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Durante este largo periodo (~11 días calendario), el cliente se encuentra a la espera de que el proveedor de telecomunicaciones que seleccionó vaya a su hogar a aprovisionar el servicio. Siendo el sábado 18 de mayo de 2019, han pasado 8 días hábiles y un día de fin de semana, por lo que el AEPT se encontraría en incumplimiento.

El servicio posteriormente es objetado en el SEG argumentando que el "domicilio no corresponde", después de que el CS fue metódico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el alta de servicios con SAIB. Se verificó en el SEG que el domicilio estuviera registrado y si no se encontraba registrado, se procede a darle de alta en el sistema, que por experiencia de GTV se tiene la certeza que dicho proceso no le toma a la operación del AEPT más de 5 minutos en sus oficinas comerciales con su aplicativo "Pisa".

Es inconcebible que se objete una solicitud por la causal de "domicilio no corresponde" si todos los CS ya se tuvieron que enfrentar a la ineficiencia programada y a los protocolos absurdos del AEPT. Al final de dicho proceso, el potencial cliente del CS lleva esperando más de 12 días calendario que su proveedor de telecomunicaciones seleccionado (por que la culpa no recae en el AEPT) instale un servicio que no podrá instalar, porque cuando el AEPT objeta un servicio, el NIS asociado muere y no hay ninguna resolución posible para reactivarlo.

Ce

Es comprensible que en algunas circunstancias se cumplan ciertas causales técnicas de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento, pero es técnicamente imposible que en la gran mayoría de las solicitudes de SAIB, por no decir todas, se den este tipo situaciones. En la Figura 5.9 y Figura 5.10, se presenta evidencia adicional relacionada con la presente problemática:

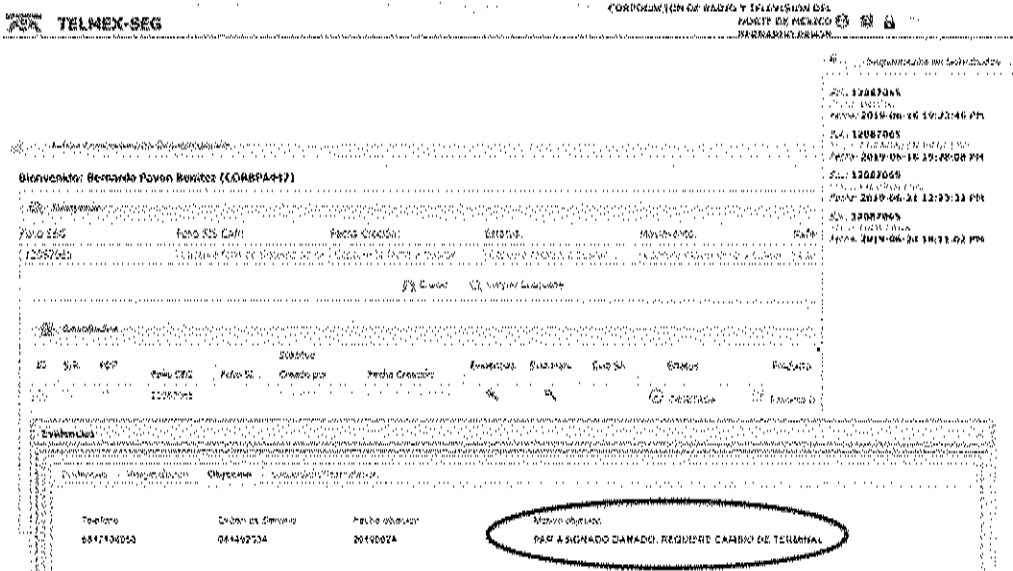


Figura 5.9: Captura de pantalla SEG: negación de infraestructura – par asignado requiere cambio de terminal [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

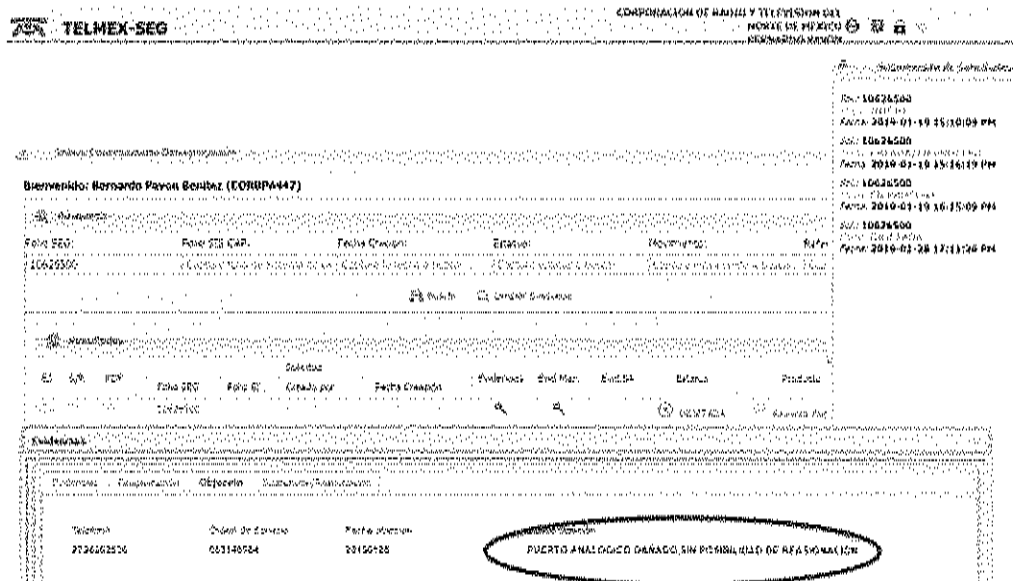


Figura 5.10: Captura de pantalla SEG: negación de infraestructura – puerto dañado [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

La OREDA vigente, en la Sección 1.4.1 establece lo siguiente:

(Handwritten signature)

“En caso de que Telmex declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales de la sección 9 de esta OREDA, los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados.

No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG.

No es causal de negación de servicio o condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos. Telmex deberá registrar en el SEG el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.

No es causal de negación de servicio o de condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier razón que se derive de una cuestión de saturación o falta de capacidad en las centrales y su equipamiento o de recursos de red de un usuario existente, siempre y cuando los CS entreguen los pronósticos correspondientes para integrar dicha infraestructura a los planes de inversión de Telmex, y siempre que no corresponda a infraestructura en obsolescencia Solo aplica entre servicios de la misma clase ya sea de voz, datos y/o paquetes.”

Hoy en día, cuando el AEPT objeta un servicio, el NIS asociado muere y no hay ninguna resolución posible para reactivarlo. Esta dinámica en la operación mayorista del AEPT ha afectado gravemente a GTV y seguramente al resto de los CS del mercado de telecomunicaciones mexicano. La OREDA vigente claramente estipula que cuando no se pueda proporcionar los servicios, se puede recurrir a un trabajo especial, pero este no puede estar motivado por errores, omisión o falta de actualización de información en el SEG, o se deriven de situaciones por falta de mantenimiento o recuperación de recursos de red (como por ejemplo los NIS objetados relacionados con la Figura 5.9 y Figura 5.10) o en su defecto sean objetados por saturación o falta de capacidad de los recursos de red del AEPT.

Descripción de la solución propuesta

Tras la incapacidad por parte de GTV y del resto de los CS para aprovechar los servicios mayoristas de la OREDA, mayormente explicada por la determinación unilateral del AEPT de objetar cada una de las solicitudes de SAIB sin brindar ningún tipo de solución, se solicita al Instituto que requiera al AEPT para que estructure un proceso claro y transparente que permita dar trámite a dichas objeciones:



- **Etapa de envío, validación y factibilidad técnica:** reiteramos la importancia que toda la información registrada en el SEG deba ser verídica y actualizada en tiempo real (mínimo) para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas sobre la OREDA con información desactualizada, que luego podrá ser objetada por el AEPT y que pondrá en riesgo la reputación y la marca del CS⁸.
- **Habilitación y aprovisionamiento del servicio:** el plazo de entre 5-7 días hábiles para la habilitación presencial del técnico en el domicilio del cliente debería ser aprovechado por parte del AEPT para realizar todas las verificaciones y validaciones necesarias para darle viabilidad a la solicitud del CS. El plazo es lo suficientemente amplio para determinar si el domicilio corresponde al registrado en la base de datos, para comprobar que el par o los puertos se encuentran operativos, etc. Si la información en el SEG no estaba actualizada y adicional a lo anterior la infraestructura se encuentra dañada, el plazo de 7 días hábiles es más que suficiente para garantizar la provisión de un servicio. A este proceso se le debe agregar un SLA con su respectiva penalización; los cuales implícitamente se encuentran contemplados en las Medidas de Preponderancia, asociados al incumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y falta de actualización de las bases de datos en el SEG⁹. Claramente el AEPT no realiza ninguna actividad de validación en este plazo, por lo que no se justifica de ninguna manera.
- **Resolución para solicitudes objetadas unilateralmente por el AEPT:** para darle continuidad a un servicio objetado, y considerando lo que se establece en la OREDA vigente, se puede recurrir a un trabajo especial. Este trabajo especial no puede estar motivado por errores, omisión o falta de actualización de información en el SEG; por situaciones de falta de mantenimiento o recuperación de recursos de red; o en su defecto que sean objetados por saturación o falta de capacidad de los recursos de red del AEPT¹⁰
- **Mantenimiento para una habilitación y aprovisionamiento efectivo del servicio:** si tras las dos etapas anteriores, donde se debe validar que las condiciones eran óptimas para la instalación, la cuadrilla técnica se encuentra con algún tipo de daño en los recursos de red, esta debería ejecutar inmediatamente las labores de mantenimiento para resolver el inconveniente y no dejar expuesto al CS por el incumplimiento con su potencial cliente¹¹

⁸ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

⁹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

¹⁰ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

¹¹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.1.1 Numeral 1.4.1 modificación 1



- **Equivalencia de insumos:** GTV ha presentado denuncias ante el IFT de casos en los que el AEPT viola la equivalencia de insumos al utilizar sistemas distintos al SEG (sistema PISA o correo electrónico) para verificar la factibilidad en domicilios y realizar la contratación de servicios al momento. Cabe señalar que AEPT utiliza el sistema PISA para la contratación de sus servicios, que en cuestión de minutos arroja la confirmación respecto de la factibilidad para dar de alta servicios, pero el sistema no está a disposición de los CS, lo que hace que la contratación sea más lenta para estos¹².

5.2.3 ONTs no quedan habilitadas con credenciales del CS y problemas en el servicio de mensajería del AEPT

La obligatoriedad de que las ONTs de los CS deban ser configuradas para datos y el servicio de VoIP en los laboratorios del AEPT, ha abierto un sinfín de problemáticas asociadas a errores en la carga de las credenciales de los CS en las cajas, precios de mensajería exorbitantes, visitas técnicas fallidas, problemas logísticos, instalaciones erradas de SAIB y hasta ofrecimiento de productos comerciales por parte de las cuadrillas técnicas del AEPT en las instalaciones de los clientes del CS.

Descripción de la causa y evidencia

GTV se ha enfrentado a varias dificultades en lo que respecta a la entrega y operatividad de los módems/ONTs en los servicios de SAIB. En lo que respecta a los módems, en la actualidad GTV se encarga de configurar las credenciales de acceso en las mismas. Si GTV solicita un módem blanco para que llegue a las premisas del cliente, el equipo técnico del CS tiene la capacidad para configurarlo 'in-situ' y dejar los servicios operativos.

Las diferentes problemáticas que tiene GTV hoy en día se dan en el proceso de mensajería para llevar las ONTs a las premisas del cliente, inconvenientes en la configuración de las credenciales en las ONTs por parte del AEPT y en el accionar de los equipos técnicos del AEPT en las premisas del cliente. Para favorecer el entendimiento, citamos de la OREDA vigente la Sección 6.2 – Módem y ONT del usuario final para SAIB:

“La instalación y configuración de los equipos de usuario final (Módems y ONT), así como las actuaciones en el domicilio del cliente necesarias para la activación del servicio serán realizadas por el CS. Para ello el CS podrá adquirir los módems con cualquier proveedor ofreciendo Telmex a requerimiento del CS el servicio de interoperabilidad de módems para comprobar que los mismos operan correctamente en la red. Asimismo, el CS podrá adquirir los módems a Telmex en las condiciones descritas más adelante.

¹² Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

(...)

En caso de suministro por Telmex de los equipos de usuario final, Telmex pondrá a disposición de los CS los módems y ONT blancos y sin el logotipo de Telmex, configurados de acuerdo a las indicaciones de los CS en lo relativo a los parámetros del servicio de datos y de capa 2 relativos a parámetros de cliente y de prioridad de servicio.

Los CS desde la solicitud de los Servicios **podrán solicitar que los módems y /ONT²¹ sean entregados, instalados, configurados y activados en el domicilio del cliente**, lo cual se llevará a cabo bajo las mismas condiciones que se hace para las propias operaciones. **En el caso de Módem la entrega será vía mensajería o a través de un Técnico**, en ambos casos aplica una contraprestación o a través de tienda comercial de Telmex en cuyo caso no aplica cobro.

A solicitud del CS, **en el caso de usuarios nuevos y ONT blancas, se podrán suministrar por parte de personal de Telmex al momento de la instalación del servicio o deberán estar disponibles en el domicilio del usuario si son de adquisición del CS a fin de validar la conectividad, la configuración en todo caso la hace el CS.**

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
Equipo Blanco de Telmex (Módem / ONT)		
Existente o Nuevo	Módem Blanco	Mensajería / Técnico (servicios nuevos) / tienda Telmex
Existente o Nuevo	ONT Blanco	Telmex entrega el ONT al usuario final.
Equipo de Proveedor Alterno (Módem / ONT)		
Existente o Nuevo	Módem Proveedor Alterno	CS entrega e instala el módem al usuario final.
Existente o Nuevo	ONT Proveedor Alterno	Coordinación de instalación al usuario final

²¹ En el caso de ONT para usuarios nuevos, es necesario que las mismas sean entregadas por el técnico al momento de la instalación del servicio. Es requisito técnico que las ONT correspondan al mismo comercializador (marca o proveedor) que las OLT, debido que las ONT no son interoperables entre distintos proveedores. Para lo cual se pone a disposición del CS un listado en el SEG que indica todos los ONT compatibles, así como los que han aprobado o han sido rechazados mediante pruebas de interoperabilidad

Como primera aproximación, GTV ha tenido un sinfín de inconvenientes en lo que respecta al servicio de mensajería de las cajas desde el laboratorio del AEPT a las premisas de sus

potenciales clientes. GTV optó porque la mejor opción para la entrega de los CPEs¹³ era a través del servicio mensajería, porque mediante el personal del AEPT el precio se incrementa en un 153%:

Concepto	Precio (MXN)
Mensajería de equipo	MXN 158.00
Servicio de entrega de equipo por personal AEPT en SAIB	MXN 400.22

Figura 5.11: Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad [Fuente: OREDA vigente, 2019]

Es incomprensible como el envío del modem/ONT mediante un técnico del AEPT representa un costo 153% superior al del envío mediante un servicio mensajería. El costo para el AEPT de llevar un modem debería ser menor incluso que el servicio de mensajería, ya que el costo del desplazamiento del técnico está implícito en el servicio de visita técnica.

Además, las empresas utilizadas por el AEPT para enviar los CPEs no permiten al CS mantener un seguimiento de los paquetes, lo que justifican argumentando que GTV no es cliente directo de la empresa. Esta situación afecta gravemente a la logística del CS, porque todos los insumos, las ventanas de instalación y los equipos técnicos son provistos por terceros al CS, dejando al operador en una situación de vulnerabilidad por su dependencia del AEPT para que todas las áreas empalmen para una instalación efectiva.

El SEG tampoco provee al CS la visibilidad necesaria para poder dar seguimiento a las CPEs que serán entregadas e instaladas en las premisas de sus clientes. En las próximas figuras se pretende mostrar el flujo actual en el SEG con respecto al seguimiento de los paquetes:

The screenshot shows the TELMEX-SEG interface. At the top, it says 'CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NOROCCIDENTE DE MEXICO' and 'JESUS EDUARDO HEREDIA'. Below that, a user profile is displayed for 'Bienvenido: Jesus Eduardo Heredia Gomez (CORJHW926)'. There are two main sections: 'Solicitudes' and 'Solicitudes'. The 'Solicitudes' section has a table with columns: Folio SEG, Folio SIO CAF, Fecha Creación, Estatus, Ejecución, and Referencia. The 'Solicitudes' section has a table with columns: Folio SEG, Creado por, Fecha Creación, Estatus, Producto, Referencia, and Mensajería. The 'Estatus' column in the second table has a dropdown menu with 'CANCELADO' selected. The 'Mensajería' column has a dropdown menu with 'SI' selected. At the bottom, there is a page number 'Page 1 of 225' and a date '2019/04/23 11:00:13 AM'.

13 CPE: client premises equipment -- modems/ONTs

C

Figura 5.12: Imposibilidad para dar seguimiento al envío del modem/ONT # 1 [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Estimado: Concepcion

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con el folio 057405417

Fecha: 06 de Junio de 2019 08:19 P.M.

Fecha de habilitación: 20 de Diciembre de 2018 10:08 AM

Orden de servicio: 057405417

Servicio Solicitado: S-RB

Teléfono: 1074806903

NIS: 2040161252720

Folio: 057405417

Velocidad: S-MB HASTA SMS

Calidad del Servicio: BEST EFFORT

Medio de entrega: ENTREGA EN DOMICILIO

Calle	Número	Interior	Colonia
MORILLAS	37		MANIZCO-1 TIZAPAC
Ciudad	Municipio	Estado	
VILLA PECULAS ROTENZO	TACOLAS ROTENZO	ESTADO DE MEXICO	
Manzana	Lote	Entre Calles	Entre Calles
	15 DE SEPTIEMBRE		
Calificador	Subnumero	Edificio	Departamento

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

Figura 5.13: Imposibilidad para dar seguimiento al envío del modem/ONT # 2 [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Bienvenido: Jesus Eduardo Neresde Gomez (CORJHE928)

Folio SEC: 10586725 Folio SIS CAR: Fecha Origen: Estado: Movimiento: Referencia:

Datos seguimiento - Google Chrome

No se puede acceder a la información de seguimiento de su solicitud.

Información mensajería

Para: LA FERRICIA VISITA
 Mensajería: 057405417
 Fecha de entrega:
 Persona que recibe:
 Motivo de elección:
 Observaciones:

No existe un desglose donde se muestren fechas de visitas y etapas

No existe la opción de solicitar fechas de reagendamiento

Figura 5.14: Imposibilidad para dar seguimiento al envío del modem/ONT # 3 [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Ce

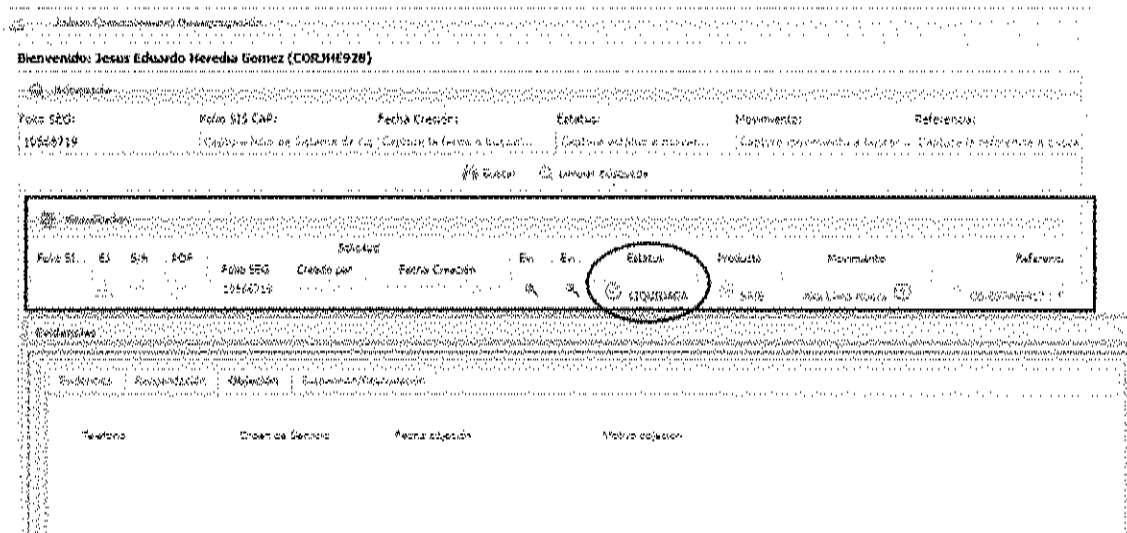


Figura 5.15: Imposibilidad para dar seguimiento al envío del modem/ONT # 4 [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Adicional a lo anteriormente expuesto, en múltiples ocasiones la ONT no ha llegado a las premisas del cliente el día que se tenía agendada la cita para la habilitación y posterior aprovisionamiento del servicio. A pesar de lo anterior, el AEPT procede a cobrar la visita como si fuera culpa del CS.

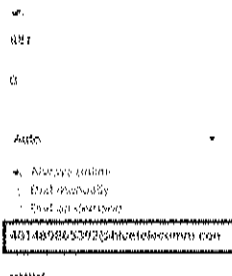
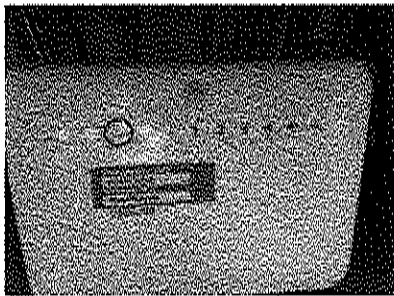
Adicionalmente, argumenta el AEPT que el servicio de mensajería no es parte de la OREDA, siendo que está incluido en los precios del Anexo A, y es contratado por el AEPT con terceros para poder proporcionar este servicio esencial.

A pesar de lo que se establece en el texto citado de la OREDA vigente, indiferentemente de que la provisión del servicio se efectuó con una ONT blanca del AEPT o con una ONT de un proveedor alterno, las cajas siempre son configuradas en los laboratorios del AEPT. Los CS envían las credenciales de acceso para que en el laboratorio del AEPT se ejecute la configuración, para que en el siguiente paso estas sean entregadas al servicio de mensajería o a las cuadrillas técnicas que van a aprovisionar el servicio en las premisas del cliente del CS.

GTV ha evidenciado como en múltiples ocasiones las ONTs no vienen configuradas correctamente para los servicios de SAIB, por lo que el equipo técnico del AEPT procede a instalar en las premisas del cliente una ONT con credenciales Prodigy y funcionales, pero habilitadas para el servicio de Reventa (CPEs que vienen marcadas con los logotipos del AEPT). Como se puede observar en la Figura 5.16, el cliente queda con servicio de Reventa de Internet, pero sin los servicios de VoIP que también había adquirido con su oferta comercial. Esta situación evidentemente genera molestias en el cliente, ya que su servicio no quedo completamente instalado y va a requerir una nueva visita técnica por parte del CS para que se instale una ONT que le va a permitir recibir los servicios SAIB que había contratado.

Ce

Modem SAIB



Folio: 9483872

Módem con Credenciales Prodigy

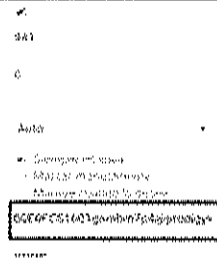
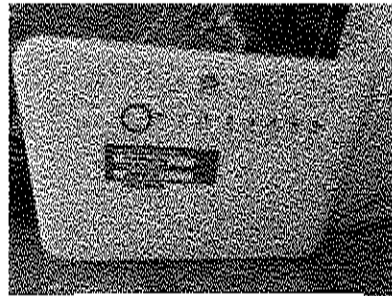


Figura 5.16: Modem con credenciales Prodigy en las premisas de un cliente que debía tener habilitado servicio SAIB – Folio 9483872 de Corporación de Radio y Televisión del Norte de México [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

La inoperatividad programada de las CPEs de los CS ha abierto la puerta para que los equipos técnicos del AEPT ofrezcan productos del operador dominante en las premisas de los potenciales clientes del CS. Esta situación genera bastantes dudas con respecto a los principios de transparencia y no discriminación con que las cuadrillas del AEPT gestionan la relación comercial con los clientes del CS. En las premisas del cliente quedan habilitadas cajas que son del AEPT, y que no son aquellas que GTV adquirió para poder proveer servicios de SAIB. Este es un accionar absolutamente inapropiado por parte del equipo del AEPT, que debe ser investigado y penalizado por competencia desleal.

Descripción de la solución propuesta

La provisión de los módems/ONTs forma parte estructural en el proceso de habilitación y aprovisionamiento del servicio. Como presentamos en la sección anterior, las condiciones actuales del procedimiento son un obstáculo infranqueable para que los CS puedan contratar servicios de SAIB. Desde la configuración errada de los CPEs, los precios exorbitantes para que aquellas ONTs lleguen a tiempo a la casa de los potenciales clientes del CS y hasta la instalación de ONTs con credenciales del AEPT para un servicio totalmente diferente al contratado por el CS, hacen necesario que todo el proceso sea repensado por parte de la autoridad para garantizar que los servicios mayoristas puedan ser contratados y se permita así una masificación de los servicios:

- **Trazabilidad en la entrega de los modem/ONT:** 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 hace indispensable que el SEG incorpore un módulo

A handwritten signature or mark, possibly initials, located at the bottom center of the page.

robusto que permita a los CS darle seguimiento en tiempo real a los paquetes. Este módulo ayudará a una mejor planificación por parte del incumbente y de los CS para la organización de las cuadrillas técnicas de instalación, poder informar al usuario final del arribo del Modem/ONT y así evitar visitas en falso y cobros innecesarios a los CS. Esto a su vez protegerá la reputación de los CS, al tener certeza que cuando se agenda la visita los equipos estarán correctamente configurados y listos para el aprovisionamiento del servicio.

- en Reino Unido, el agente dominante Openreach cuenta con "BT Asset Trace"¹⁴, una plataforma que le permite rastrear la ubicación exacta y el estado de todos los CPE que se encuentran en uso. La plataforma permite hacer seguimiento a los módems a lo largo de todo el proceso de transporte desde las tiendas de Openreach hasta el domicilio del cliente. La plataforma también permite reasignar los CPEs de un técnico a otro para evitar viajes innecesarios o acortar las distancias, y hacer más eficiente el proceso de instalación. Una vez en el domicilio del cliente, el técnico escanea el código de barras del módem utilizando la aplicación de la plataforma en su celular y automáticamente el estado del módem cambia a "instalado", almacenando en el sistema la fecha y ubicación de la respectiva instalación. Dicha aplicación es externa al EMP (*'Equivalence Management Platform'* plataforma equivalente al SEG en Gran Bretaña) pero permite dar trazabilidad, seguimiento y monitoreo continuo a los CPEs de Openreach. Dicho sistema puede servir de guía para elaborar una plataforma similar para el mercado mexicano, donde el AEPT y los CS tengan la posibilidad de rastrear, dar seguimiento y monitorear las cajas que tengan en stock e instaladas en las premisas de los clientes¹⁵.
- **Equivalencia en el costo del envío:** se sugiere equiparar los costos asociados al servicio de entrega de equipo por personal del AEPT en SAIB al del servicio de envío por mensajería. En efecto, esto incentivaría el uso de este servicio sin generar costos adicionales para el AEPT, que lleva de forma sistemática un módem suyo al domicilio de los clientes del CS. Esto permitiría no sólo reducir el riesgo de recogida de cajas por terceros, sino que aseguraría una ejecución más rápida y efectiva de la activación de la línea al eliminar la intermediación de la mensajería y asegurar la presencia del técnico para configurar el modem del CS¹⁶.
- **Proceso de verificación para garantizar la configuración del CS en las ONT:** Con base en evidencia empírica las ONTs llegan a las premisas del cliente con la configuración de acceso errada en el 8% de los casos. Esto representa un porcentaje excesivamente elevado, considerando que el CS ha enviado con anticipación la

¹⁴ http://acumentive.com/wp-content/uploads/2016/04/bt_trace_openreach_case_study.pdf

¹⁵ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.2.1 Numeral 6.2 modificación 4

¹⁶ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.2.1 Numeral 6.2 modificación 4

información necesaria al laboratorio del AEPT para su correcta configuración. Requerimos de la creación de un procedimiento donde se verifique que dichas credenciales son las solicitadas por el CS y, en caso de errores en las premisas del cliente, procedimientos de corrección de la configuración en el domicilio del cliente similares a los que el AEPT aplica para sus clientes, y sanciones para el AEPT en caso de problemas repetidos y sistemáticos¹⁷.

- **Eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs:** como se mencionó a lo largo de esta sección, gran parte de la problemática relacionada a la mensajería y configuración de las ONTs por parte del AEPT se solucionaría si los CS pudieran gestionar las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalarán en las premisas de sus clientes. Solicitamos al Instituto se habilite un procedimiento similar al de los módems, donde los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEPT. Esto generará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs

5.2.4 Ausencia de pruebas extremo-a-extremo para verificar la correcta instalación de servicios mediante SAIB

El AEPT 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.

Descripción de la causa y evidencia

GTV levanta ante el Instituto el reporte erróneo y sistemático por parte del AEPT del estado de instalación de los servicios contratados por los CS mediante el SAIB. El AEPT 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 cliente¹⁸.

En la OREDA vigente, en la 'Sección 6.6 – Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB' se establecen los procedimientos para las pruebas de entrega de los servicios sobre tecnologías de cobre o sobre fibra óptica. Para el SAIB se manejan dos escenarios según el medio de transmisión:

“La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronía

¹⁷ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.1 Numeral 6.2 modificación 4

¹⁸ Por favor remitirse a las Figura 5.3 y Figura 5.4, donde se presentan los servicios reportados como entregados y no funcionales en las premisas de los clientes

entre el módem y el DSLAM y cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.1 de este Servicio.

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronización y potencia óptica cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.5 de Parámetros e indicadores de calidad"

En el servicio de SAIB el AEPT pone a disposición de los CS capacidad de transmisión entre el Usuario Final y un Punto de Interconexión con la red del CS. Según lo establecido en la Sección 6.1 de la OREDA vigente, este servicio está compuesto por dos conjuntos de funcionalidades:

"El primer conjunto de funcionalidades se relaciona con la conexión del usuario y la componen el transporte de los datos originados por el equipo terminal del usuario sea este un modem xDSL o un ONT entregados en el Punto de Conexión Terminal (PCT), y transportados mediante un bucle de cobre o de fibra óptica hasta la central telefónica o instalación equivalente donde radican los equipos de acceso DSLAM (Digital Subscriber Line Acces Mutlplexer) o módulos OLT (Optical Line Terminal o Unidad Óptica Terminal de Línea), así como las funciones de interacción entre ambos equipos necesarias para establecer y garantizar dicha transmisión con una calidad definida correspondiente al perfil del servicio y a las características y naturaleza del bucle.

Estas funcionalidades incluyen la recepción y posterior entrega en el puerto Ethernet del equipo de acceso (xDSL/OLT) de las señales enviadas por el modem del usuario de acuerdo a interfaz de Capa 2 (según el tipo de acceso xDSL o GPON).

El segundo conjunto de funcionalidades corresponden a la agregación en sentido ascendente y desagregación en el descendente de los flujos del tráfico de datos provenientes de los distintos equipos de los Usuarios Finales que llegan a los diferentes equipos de acceso de TELMEX para su organización en VLAN y su posterior transporte y entrega a nivel de Capa 2 (Ethernet) en un Puerto de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI), ubicado en un Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) elegido por el CS y al que accede a través del correspondiente distribuidor de fibra óptica, en adelante denominado Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)."

Sin embargo, a la hora de realizar las pruebas de entrega, el AEPT se limita a las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente y la central telefónica – es decir, únicamente al primer conjunto de funcionalidades. Para comprobar que el servicio está totalmente funcional y operativo, el AEPT debe extender sus pruebas hasta el punto de interconexión con la red del CS (segundo conjunto de funcionalidades).

Para que la OREDA sea un habilitador para la masificación de los servicios de banda ancha y permita a su vez incentivar la competencia, las labores de las cuadrillas técnicas del AEPT deben procurar entregar el servicio como si fuera a sus mismas operaciones. GTV ha levantado ante el Instituto esta problemática en ocasiones anteriores, ya que un cliente que ha contratado el servicio con la empresa esperaría que, tras la visita técnica, el servicio quedara totalmente operativo. El AEPT se escuda en que las pruebas que realiza son solo hasta puntos intermedios, lo cual no permite que los clientes finales reciban un servicio habilitado y funcional.

Adicional a que las pruebas de entrega son incompletas y deficientes, GTV resalta que, antes de abril de 2019 de la totalidad de servicios solicitados mediante el SAIB, en un 10% de los casos el cliente no quedo con el servicio habilitado de manera exitosa, y lo peor fue que no se dio solución de manera oportuna por parte del AEPT (revisar Figura 5.3, donde se detalla todas las causales que imposibilitan un correcto funcionamiento del SAIB). En la Figura 5.17 se presentan como ejemplo cuatro folios en el SEG que, tras su instalación, presentan entre 83 – 287 días calendario sin servicio:

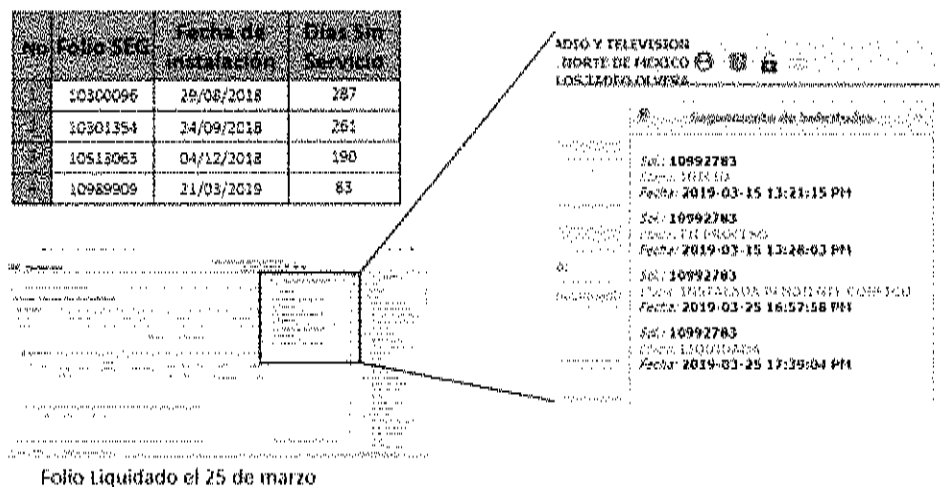


Figura 5.17: Ejemplos de folios iniciados sin terminar por parte del AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

La Figura 5.17 también presenta un ejemplo de cómo unilateralmente el AEPT actualiza el seguimiento de las solicitudes y las liquida en el SEG sin contar con la aprobación del CS.

Para confirmar que un NIS ha sido entregado satisfactoriamente, se encuentra operativo y funcional, el CS debe aprobar la entrega en el SEG. Lastimosamente, GTV no recibe confirmación de una instalación exitosa en el domicilio del cliente por parte del AEPT y que sea verificable en el SEG. Esto sucede por la carencia de procedimientos más exigentes con el AEPT y la falta de compromiso de este con las Medidas de Preponderancia Fijas, las cuales están resultando ineficaces.

En resumen, el AEPT aprovecha su posición y los vacíos regulatorios para no realizar responsablemente un proceso de entrega a satisfacción de servicios end-to-end, desde la

Ce

solicitud del servicio hasta su instalación exitosa en el domicilio del cliente. Adicional a lo anterior, los CS se enfrentan constantemente a que las cuadrillas del AEPT cierran los NIS de manera unilateral sin contar con la aprobación del CS al igual que con actuaciones discriminatorias y poco transparentes con los clientes del CS.

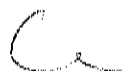
Esto evidencia un problema crítico de vacío en la OREDA y en las mismas Medidas que permiten al AEPT saltarse el debido cumplimiento de un factor clave en la entrega de los servicios asociados, como lo son los plazos y la correcta verificación de la entrega.

Descripción de la solución propuesta

Se solicita al IFT que para los servicios de SAIB, se deba especificar que para las pruebas de entrega el AEPT 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 AEPT entreguen el servicio bajo los principios de transparencia y no discriminación:

- **Necesidad de pruebas extremo a extremo en SAIB:** GTV solicita al Instituto que se incorpore la obligación para el que el AEPT deba realizar una prueba completa y proporcione evidencia de esta, de punto a punto en su conjunto, es decir desde el par de cobre entregado al cliente hasta la VLAN donde se entrega el tráfico al CS (punto de demarcación). Dicha prueba debe de ser por cada servicio habilitado al momento de la habilitación, y la posibilidad de replicarlo en caso de falla. La prueba debe de ser no intrusiva a los otros clientes del CS en la parte del SCyD, ya que intervenir el medio para realizarlo pudiera ocasionar interrupción a los múltiples clientes que utilicen los servicios compartidos de SCyD local, Regional o Nacional, así como sus PCAI y NCAI asociados
 - solicitamos que se cargue en el SEG la evidencia donde se presente que la dirección MAC asociada al Equipo terminal de Acceso (módem u ONT) está siendo visible en la VLAN asignada dentro del equipo de demarcación. Lo anterior puede mostrarse a través de un comando en los equipos del AEPT que muestre lo aprendido por el ARP (Address Resolution Protocol) dentro de la interfaz. Esta prueba se debe realizar tanto al momento de la entrega de contratación de Equipos de Acceso como a la entrega de cada SAIB individual.
- **Funcionalidad en el SEG que impida al AEPT cerrar folios sin el visto bueno del CS:** el AEPT liquida las órdenes unilateralmente teniendo en cuenta sólo las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente y la central telefónica. Para evitar dicha situación, se hace indispensable que el SEG incluya una funcionalidad que no permita al AEPT cerrar ningún folio sin antes tener la aprobación por parte de los equipos técnicos de los CS. De esa manera, ninguna solicitud será finalizada sin que ambas contrapartes estén de acuerdo con el resultado de las interacciones¹⁹.

¹⁹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B sección B.4.1 Numeral 4.8 modificación 15



5.3 Conclusiones

Con el fin de conseguir una correcta utilización de la OREDA y viabilizar la utilización de los servicios mediante SAIB, agrupamos en las etapas del ciclo de vida del servicio nuestras recomendaciones y sugerencias para garantizar una reestructuración completa el servicio de acceso indirecto al bucle:

► *Factibilidad*

- **Realizar auditorías externas al SEG o determinar a un tercero independiente que lo administre:** GTV insiste en que se considere la posibilidad de transferir la administración del SEG a un tercero o definir la figura de un auditor externo que garantice la transparencia y funcionalidad del sistema. En el caso específico del SAIB, un auditor externo tendría la capacidad de evaluar si efectivamente existen barreras operativas que impiden su debida contratación, y en caso tal de ser cierto, el auditor podría sustentar frente al Instituto el incumplimiento de los principios de competencia, para que este proceda a multar al AEPT.
- **Etapas de envío, validación y factibilidad técnica:** reiteramos la importancia que toda la información registrada en el SEG deba ser verídica y actualizada en tiempo real (mínimo) para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas sobre la OREDA con información desactualizada, que luego podrá ser objetada por el AEPT y que pondrá en riesgo la reputación y la marca del CS²⁰
- Los plazos de habilitación son llevados al máximo, sin eficiencias y con solo el motivo de no incumplir, en clara disparidad a las operaciones minoristas del AEPT, que las realizan lo más pronto posible, e inclusive el SEG no permite agendar antes de 5 días posterior a la fecha del levantamiento de la solicitud.

► *Entrega*

- **Equivalencia de insumos:** GTV ha presentado denuncias ante el IFT de casos en los que el AEPT viola la equivalencia de insumos al utilizar sistemas distintos al SEG (sistema PISA o correo electrónico) para verificar la factibilidad en domicilios y realizar la contratación de servicios al momento. Cabe señalar que AEPT utiliza el sistema PISA para la contratación de sus servicios, que en cuestión de minutos arroja la confirmación respecto de la factibilidad para dar de alta servicios, pero el sistema no está a disposición de los CS, lo que hace que la contratación sea más lenta para estos²¹.
- **Resolución para solicitudes objetadas unilateralmente por el AEPT:** para darle continuidad a un servicio objetado, y considerando lo que se establece en la OREDA

²⁰ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

²¹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

vigente, se puede recurrir a un trabajo especial. Este trabajo especial no puede estar motivado por errores, omisión o falta de actualización de información en el SEG; por situaciones de falta de mantenimiento o recuperación de recursos de red; o en su defecto que sean objetados por saturación o falta de capacidad de los recursos de red del AEPT²²

- **Habilitación y aprovisionamiento del servicio:** el plazo de entre 5-7 días hábiles para la habilitación presencial del técnico en el domicilio del cliente debería ser aprovechado por parte del AEPT para realizar todas las verificaciones y validaciones necesarias para darle viabilidad a la solicitud del CS. El plazo es lo suficientemente amplio para determinar si el domicilio corresponde al registrado en la base de datos, para comprobar que el par o los puertos se encuentran operativos, etc. Si la información en el SEG no estaba actualizada y adicional a lo anterior la infraestructura se encuentra dañada, el plazo de 7 días hábiles es más que suficiente para garantizar la provisión de un servicio. A este proceso se le debe agregar un SLA con su respectiva penalización; los cuales implícitamente se encuentran contemplados en las Medidas de Preponderancia, asociados al incumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y falta de actualización de las bases de datos en el SEG²³. Claramente el AEPT no realiza ninguna actividad de validación en este plazo, por lo que no se justifica de ninguna manera.
- **Mantenimiento para una habilitación y aprovisionamiento efectivo del servicio:** si tras las dos etapas anteriores, donde se debe validar que las condiciones eran óptimas para la instalación, la cuadrilla técnica se encuentra con algún tipo de daño en los recursos de red, esta debería ejecutar inmediatamente las labores de mantenimiento para resolver el inconveniente y no dejar expuesto al CS por el incumplimiento con su potencial cliente²⁴
- **Trazabilidad en la entrega de los modem/ONT:** 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 hace indispensable que el SEG incorpore un módulo robusto que permita a los CS darle seguimiento en tiempo real a los paquetes. Este módulo ayudará a una mejor planificación por parte del incumbente y de los CS para la organización de las cuadrillas técnicas de instalación, poder informar al usuario final del arribo del Modem/ONT y así evitar visitas en falso y cobros innecesarios a los CS. Esto a su vez protegerá la reputación de los CS, al tener certeza que cuando se agenda la visita los equipos estarán correctamente configurados y listos para el aprovisionamiento del servicio.

²² Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

²³ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.2 Numeral 6.3 modificación 5

²⁴ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.1.1 Numeral 1.4.1 modificación 1

- en Reino Unido, el agente dominante Openreach cuenta con "BT Asset Trace"²⁵, una plataforma que le permite rastrear la ubicación exacta y el estado de todos los CPE que se encuentran en uso. La plataforma permite hacer seguimiento a los módems a lo largo de todo el proceso de transporte desde las tiendas de Openreach hasta el domicilio del cliente. La plataforma también permite reasignar los CPEs de un técnico a otro para evitar viajes innecesarios o acortar las distancias, y hacer más eficiente el proceso de instalación. Una vez en el domicilio del cliente, el técnico escanea el código de barras del módem utilizando la aplicación de la plataforma en su celular y automáticamente el estado del módem cambia a "instalado", almacenando en el sistema la fecha y ubicación de la respectiva instalación. Dicha aplicación es externa al EMP (*'Equivalence Management Platform'* plataforma equivalente al SEG en Gran Bretaña) pero permite dar trazabilidad, seguimiento y monitoreo continuo a los CPEs de Openreach. Dicho sistema puede servir de guía para elaborar una plataforma similar para el mercado mexicano, donde el AEPT y los CS tengan la posibilidad de rastrear, dar seguimiento y monitorear las cajas que tengan en stock e instaladas en las premisas de los clientes²⁶.
- **Equivalencia en el costo del envío:** se sugiere equiparar los costos asociados al servicio de entrega de equipo por personal del AEPT en SAIB al del servicio de envío por mensajería. En efecto, esto incentivaría el uso de este servicio sin generar costos adicionales para el AEPT, que lleva de forma sistemática un módem suyo al domicilio de los clientes del CS. Esto permitiría no sólo reducir el riesgo de recogida de cajas por terceros, sino que aseguraría una ejecución más rápida y efectiva de la activación de la línea al eliminar la intermediación de la mensajería y asegurar la presencia del técnico para configurar el modem del CS²⁷.
 - **Proceso de verificación para garantizar la configuración del CS en las ONT:** Con base en evidencia empírica las ONTs llegan a las premisas del cliente con la configuración de acceso errada en el 8% de los casos. Esto representa un porcentaje excesivamente elevado, considerando que el CS ha enviado con anticipación la información necesaria al laboratorio del AEPT para su correcta configuración. Requerimos de la creación de un procedimiento donde se verifique que dichas credenciales son las solicitadas por el CS y, en caso de errores en las premisas del cliente, procedimientos de corrección de la configuración en el domicilio del cliente

²⁵ http://acumentive.com/wp-content/uploads/2016/04/bt_trace_openreach_case_study.pdf

²⁶ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.1 Numeral 6.2 modificación 4

²⁷ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo A sección A.2.1 Numeral 6.2 modificación 4

similares a los que el AEPT aplica para sus clientes, y sanciones para el AEPT en caso de problemas repetidos y sistemáticos²⁸.

- **Eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs:** gran parte de la problemática relacionada a la mensajería y configuración de las ONTs por parte del AEPT se solucionaría si los CS pudieran gestionar las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalarán en las premisas de sus clientes. Solicitamos al Instituto se habilite un procedimiento similar al de los módems, donde los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEPT. Esto generará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs
- **Necesidad de pruebas extremo a extremo en SAIB:** GTV solicita al Instituto que se incorpore la obligación para el que el AEPT deba realizar una prueba completa y proporcione evidencia de esta, de punto a punto en su conjunto, es decir desde el par de cobre entregado al cliente hasta la VLAN donde se entrega el tráfico al CS (punto de demarcación). Dicha prueba debe de ser por cada servicio habilitado al momento de la habilitación, y la posibilidad de replicarlo en caso de falla. La prueba debe de ser no intrusiva a los otros clientes del CS en la parte del SCyD, ya que intervenir el medio para realizarlo pudiera ocasionar interrupción a los múltiples clientes que utilicen los servicios compartidos de SCyD local, Regional o Nacional, así como sus PCAI y NCAI asociados
 - solicitamos que se cargue en el SEG la evidencia donde se presente que la dirección MAC asociada al Equipo terminal de Acceso (módem u ONT) está siendo visible en la VLAN asignada dentro del equipo de demarcación. Lo anterior puede mostrarse a través de un comando en los equipos del AEPT que muestre lo aprendido por el ARP (Address Resolution Protocol) dentro de la interfaz. Esta prueba se debe realizar tanto al momento de la entrega de contratación de Equipos de Acceso como a la entrega de cada SAIB individual.
- **Funcionalidad en el SEG que impida al AEPT cerrar folios sin el visto bueno del CS:** el AEPT liquida las órdenes unilateralmente teniendo en cuenta sólo las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente y la central telefónica. Para evitar dicha situación, se hace indispensable que el SEG incluya una funcionalidad que no permita al AEPT cerrar ningún folio sin antes tener la aprobación por parte de los equipos técnicos de los CS. De esa manera, ninguna solicitud será finalizada sin que ambas contrapartes estén de acuerdo con el resultado de las interacciones²⁹.

²⁸ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo A sección A.2.1 Numeral 6.2 modificación 4

²⁹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo B sección B.4.1 Numeral 4.8 modificación 15

6 Implementación de un SEG funcional y auditable que se adapte a los requerimientos cambiantes de los CS

Después del establecimiento de las Medidas de Preponderancia fijas en el mercado de telecomunicaciones mexicano, el Instituto determinó que el AEPT debía desarrollar una herramienta electrónica que funcionara como canal de comunicación y plataforma habilitadora de servicios mayoristas con el resto de los operadores de la industria. Tras casi 5 años de que la obligación entrara en vigor, el SEG no se encuentra funcional y es casi imposible poder contratar cualquier tipo de servicio mediante la plataforma.

A lo largo de la presente sección presentaremos evidencia de cómo el AEPT, a través de diversas acciones, elude sus obligaciones de transparencia, no discriminación y equivalencia de insumos en la provisión de los servicios mayoristas mediante la ineficiencia programada del SEG. Daremos especial enfoque a las cuatro causas principales que han permitido amplios márgenes para una actuación abusiva por parte del AEPT y que afectan la operación de los CS, desincentivando la utilización de la OREDA y de las otras ofertas de referencia.

6.1 Descripción de la problemática

Conforme a lo enunciado en la OREDA vigente, el SEG constituye el principal canal de interacción entre el AEPT y el CS. Por lo tanto, el buen funcionamiento de la plataforma es indispensable para la correcta utilización de la OREDA, en tanto constituye el medio necesario para solicitar servicios, reportar fallas, dar seguimiento a los servicios solicitados, etc. En este sentido, el SEG se ha establecido como piedra angular para que los CS puedan estructurar sus servicios utilizando el sistema y establecer su estrategia comercial a partir de sus bases de datos oficiales.

No obstante, desde su implementación y a pesar de las obligaciones que han sido estipuladas en la OREDA, el funcionamiento del SEG se ha visto limitado por múltiples causas. Se ha identificado que las principales barreras para el correcto funcionamiento del sistema son:

1. El SEG no garantiza la comunicación bidireccional entre las partes
2. El SEG no permite la trazabilidad de las interacciones ni auditar la información de la plataforma
3. No existen SLAs específicos para la resolución de problemas en el SEG
4. No se ha establecido un comité técnico independiente para la resolución eficiente de conflictos

La falta de bidireccionalidad en el sistema le ha permitido al AEPT bloquear las facilidades que deberían posibilitar la interacción con los CS, convirtiendo el SEG en una plataforma unidireccional en la que los CS no pueden refutar el accionar del AEPT. Por otra parte, dado que el SEG es de propiedad del AEPT y no cuenta con un sistema de trazabilidad y

auditabilidad, este tiene la potestad de manipular interacciones oficiales y modificar la plataforma a su discreción. La ausencia de trazabilidad impide la confiabilidad en los datos con los cuales no se puede verificar que el AEPT está cumpliendo los principios de competencia dado que no es posible validar su veracidad.

En la OREDA vigente no existen SLAs definidos en lo referente al funcionamiento del SEG que garanticen la permanente disponibilidad del sistema y su adecuada funcionalidad para solicitar los servicios necesarios. Por lo tanto, el CS se enfrenta a fallas del sistema que afectan directamente su capacidad de ofrecer sus servicios minoristas y pueden llegar a afectar gravemente su reputación comercial. Adicionalmente, como se mencionó en la Sección 5.2.2, existen indicios de que el AEPT utiliza canales alternos al SEG (sistema PISA) para su propia operación minorista, pero este sistema no está a disposición de los CS, lo que evidencia la violación de la equivalencia de insumos por parte del AEPT.

Considerando las problemáticas mencionadas, GTV insiste en la necesidad de que la administración del SEG sea entregada a un tercero que garantice la transparencia en su operación. En caso de que dicha transferencia no sea posible, es necesario que exista un auditor externo que garantice a los CS que el sistema se encuentra 100% funcional y actualizado, y que la operación minorista del AEPT utiliza la misma plataforma para cualquier solicitud de servicios.

El objetivo de la presente sección es demostrar al IFT la necesidad de dar una solución estructural a los problemas del SEG para permitir el uso masivo de la OREDA y su correcta implementación. Para esto, es imperativo que el IFT atienda cada una de las causas de problemas en el SEG explicadas en detalle a continuación.

6.2 Causas de la problemática

En el marco del ciclo de vida de los servicios, las causas de la problemática del SEG que se tratan en esta sección se pueden clasificar de la siguiente forma:

Factibilidad	Entrega	Operación
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de comunicación bidireccional 	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de comunicación bidireccional 	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de comunicación bidireccional Inexistencia de SLAs de resolución de problemas en el SEG Falta de seguimiento – Auditabilidad y trazabilidad Ausencia de un comité técnico independiente para la resolución eficiente de conflictos

Figura 6.1: Causas de las principales problemáticas del SEG en el marco del ciclo de vida del servicio [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

6.2.1 Ausencia de comunicación bidireccional

Descripción de la causa y evidencia

Conforme a lo estipulado en la sección 1.9 de la OREDA vigente, correspondiente a las "Condiciones generales para la prestación de los servicios", toda comunicación entre el AEPT y los CS se debe realizar por medio del SEG. En caso de fallas en el sistema, el AEPT debe proveer un medio alternativo de comunicación a los CS. No obstante, a pesar de sus obligaciones, el AEPT ha convertido el SEG en un canal de comunicación unilateral, deshabilitando múltiples de sus funcionalidades que deberían permitir a los CS realizar todas las actividades necesarias para la correcta operación de los servicios.

Se han identificado diversas causas que han imposibilitado la bidireccionalidad en el sistema. En primer lugar, si bien el SEG permite a los CS consultar información sobre el estado de los servicios solicitados o las fallas reportadas, se evidencia que en ciertos módulos del SEG los CS no pueden agregar comentarios de seguimiento o de validación para el cierre de reporte. Como consecuencia, el SEG no genera ningún tipo de facilidad para que los CS puedan interactuar con el AEPT, lo que convierte a la plataforma en un sistema unidireccional donde el accionar del AEPT es irrefutable.

En la Figura 6.2, se evidencia el estado de una solicitud de resolución de incidencias generada por GTV. Se observa que, si bien el SEG muestra las actualizaciones de estado realizadas por el AEPT, la función que debería permitir al CS hacer comentarios se encuentra deshabilitada. Al impedir al CS tener la posibilidad de dar el visto bueno para el cierre de la incidencia, el AEPT puede unilateralmente dar por solucionada la falla y cerrar la incidencia de forma automática tras haber pasado un plazo de 24 horas desde que fue notificada la solución de la incidencia (de acuerdo con lo estipulado en la sección 4.7 del Anexo C de la OREDA vigente).

TELME X-SEG

EMPRESA NACIONAL DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Comentarios

Actualizar

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPCIÓN Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

Figura 6.2: Captura de pantalla SEG: evidencia de la falta de funcionalidad para realizar comentarios sobre una solicitud en el SEG [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

De forma similar, es importante resaltar que también ocurre el caso contrario, es decir, el AEPT habilita ciertas funciones en el SEG, pero no informa a los CS sobre la posibilidad de utilizar estas nuevas funcionalidades. En la Figura 6.3 se muestra un caso específico, en el que el AEPT crea dos nuevos portales de mensajería “Inbox Cambio CS” e “Inbox CS Auxiliares Desagregación”. El AEPT no notificó a los CS de la actualización del sistema ni proporcionó información referente a la usabilidad y funcionalidad de estos nuevos portales.

Como consecuencia, los CS están desinformados de la utilidad de las nuevas funciones del SEG y el AEPT tiene la posibilidad de utilizar esto a su favor, negando respuestas sobre ciertos servicios bajo la excusa de que el mensaje ha sido enviado por medio del “inbox” equivocado. Este caso es una clara muestra de la falta de transparencia del AEPT que se excusa en la desinformación para bloquear solicitudes y objeciones por parte de los CS.

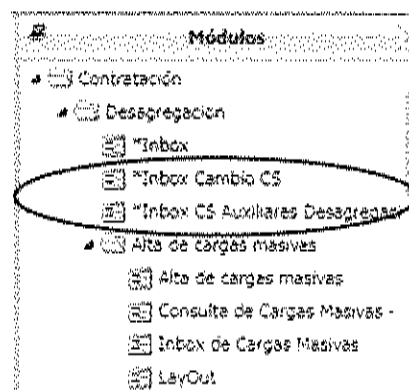


Figura 6.3: Captura de pantalla SEG: modificación de la funcionalidad de mensajería en el SEG [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Adicional a lo anterior, durante 2018 no se llevó a cabo ningún comité técnico³⁰ de desagregación de la red local, instancia que debería permitir que el AEPT y los CS aborden problemáticas y asuntos técnicos de la operación diaria para garantizar la correcta implementación de la OREDA. Los comités técnicos constituyen una instancia fundamental para que las partes puedan interactuar directamente con el fin de discutir las problemáticas presentadas, proponer soluciones y desarrollar planes para su respectiva implementación.

No obstante, el problema no solo radica en la falta de regularidad para llevar a cabo los comités, sino que cuando se realizan, el AEPT no brinda respuestas acordes a las

³⁰ El primer comité técnico de desagregación que se llevó a cabo desde 2018 tomó lugar el 5 de julio de 2019.

necesidades de los CS, no brinda ninguna solución vinculante o da respuestas evasivas en las cuales niega responsabilidad sobre los asuntos tratados.

A continuación, se presenta uno de los puntos tratados en la revisión de funcionalidades y aspectos operativos del módulo de desagregación del SEG que tuvo lugar durante el Comité Técnico de desagregación efectiva de la red local del día 5 de julio de 2019.

"El representante de Grupo Televisa solicitó presentar de manera detallada siete puntos sobre los que encuentra dificultades para la prestación de los servicios en el SEG. Estos se refieren a:

(...)

5. Comunicación bidireccional para seguimiento. Solicitan la capacidad de dar seguimiento a las solicitudes de servicio y/o prospectos de solicitud de servicio a través de la visualización e interacción en cada uno de los módulos del SEG."

Como respuesta a los puntos mencionados por GTV, el AEPT no propone ninguna solución a los problemas de bidireccionalidad en el SEG, y se evidencia la falta de compromiso para la mejora del sistema.

"Sobre los puntos señalados, el representante del AEP manifestó:

Respecto del punto 1, 2, 3 y 5 señaló que lo analizará la viabilidad de incorporarlo como un punto de mejora del SEG, ya que los cuatro puntos se refieren a la comunicación bidireccional de diferentes etapas de los servicios. Respecto del punto 1 en particular señaló que los alcances para los servicios de SAIB y Reventa son distintos en la OREDA y que hay particularidades donde los plazos pueden ser insuficientes. Sin embargo, mencionó que esto es un punto de mejora que puede ser sujeto de incorporación a las funcionalidades del SEG.

(...)

Sobre el punto 5, se reitera el comentario general mencionado en el numeral 1 anterior."³¹

Lo anterior es una prueba de que los comités técnicos relacionados con el funcionamiento de la OREDA son ineficientes y no brindan la posibilidad de llegar a una solución que garantice la provisión efectiva de los servicios mayoristas.

³¹ Acta de la Vigésima Novena Sesión del Comité Técnico de desagregación efectiva de la red local, celebra el día 05 de julio de 2019 a las 11:30 hrs., en las instalaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)



Descripción de la solución propuesta

Dados los problemas de comunicación presentes durante todas las etapas del ciclo de vida de los servicios mayoristas, se hace necesario que se garantice la completa funcionalidad del SEG como canal directo entre el CS y el AEPT.

- **Garantizar el funcionamiento y la bidireccionalidad en todos los módulos del SEG³²:** el Instituto debe estipular en la OREDA la obligación del AEPT de garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos en el SEG para permitir a los CS expresar sus inquietudes acerca de las respuestas que da el AEPT en las diferentes etapas de la prestación del servicio.
- **Garantizar que el CS pueda expresar su conformidad respecto a las soluciones propuestas por el AEPT³³:** para evitar que el AEPT pueda dar por solucionada una falla de forma unilateral, se hace necesario establecer en la Oferta que las reclamaciones realizadas por el CS únicamente se considerarán resueltas cuando el CS manifieste su conformidad con la solución proporcionada por el AEPT, a través de un botón completamente funcional en el SEG.
- **Establecer tiempos máximos de respuesta en el SEG:** para que haya una comunicación bidireccional activa entre ambas partes es imperativo que el IFT establezca los SLAs correspondientes a las interacciones por medio del SEG. En lo referente a plazos de respuesta, GTV propone:
 - definir horarios de respuesta en el sistema, para lo cual se propone un horario de 08:00 a 18:00 de lunes a sábados, con un tiempo máximo de respuesta de 15 minutos
- **Notificar a los CS sobre modificaciones en el funcionamiento del SEG³⁴:** es necesario establecer la obligación para el AEPT de notificar a los CS sobre cualquier actualización o modificación en el funcionamiento del SEG
 - GTV propone que estas actualizaciones y modificaciones del SEG se notifiquen con antelación por medio de un correo electrónico a todos los CS donde se explique cómo utilizar la actualización de la plataforma, y un aviso en el SEG con formato nota de publicación que se publique cada vez que un error del sistema se corrige o se hace una modificación en el SEG.

³² Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B sección B.2.2 Numeral 1.9 Modificación 12

³³ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B sección B.4.1 Numeral 4.8 Modificación 16

³⁴ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B sección B.2.2 Numeral 1.9 Modificación 12

- de esta forma, los equipos técnicos de los CS podrán utilizar el sistema de una manera más eficiente y se garantiza que el AEPT no viole el principio de transparencia, proporcionando a todos los CS la información necesaria para la correcta utilización de la plataforma en las mismas condiciones.
- **Garantizar la realización de los comités técnicos por lo menos una vez a la semana:** para hacer frente a las reiteradas fallas y abusos del AEPT en la utilización del SEG, es necesario que se lleven a cabo los comités técnicos de desagregación efectiva de la red local de forma regular. GTV propone una regularidad de por lo menos una vez a la semana. Más aún, es imperativo que los comités sean vinculantes, de forma que se obligue al AEPT a dar respuesta y proponer soluciones que sean implementadas, con seguimiento y SLAs asociados. De lo contrario, los comités seguirán siendo instancias no funcionales que no promueven la utilización de la OREDA dado que no aportan nada al correcto funcionamiento de los servicios mayoristas de desagregación.

6.2.2 Falta de seguimiento – Auditabilidad y trazabilidad

Descripción de la causa y evidencia

Hoy en día el AEPT puede modificar la información contenida en el SEG a su conveniencia, hasta el punto de que puede cambiar o eliminar comentarios generados por los CS sin ningún tipo de trazabilidad que registre los cambios realizados por el AEPT o alguna penalización por la respectiva modificación de la información.

GTV tiene evidencia de cómo el AEPT ha modificado comunicaciones oficiales hechas por el equipo técnico del CS en el SEG. En la Figura 6.4 y Figura 6.5, se presenta la evidencia donde el equipo técnico de GTV deja un comentario en un NIS el 17 de julio de 2018. Posteriormente, la Figura 6.6 muestra que, el 6 de agosto del mismo año, el comentario desaparece, sin haber sido eliminado por GTV. La información fue modificada sin el consentimiento de GTV, de lo cual se realizó Fe de Hechos (25970) y se instauró la denuncia respectiva del caso (2S.21.4-40.123.2018).



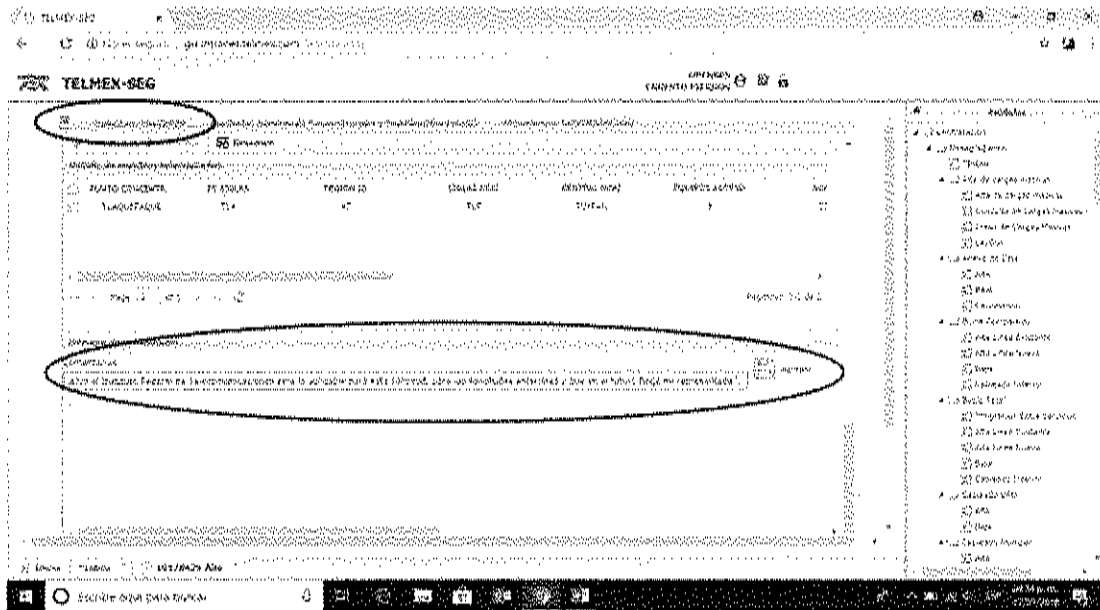


Figura 6.4: Captura de pantalla SEG: comentario de GTV a una solicitud [Fuente: Grupo Televisa, 2018]

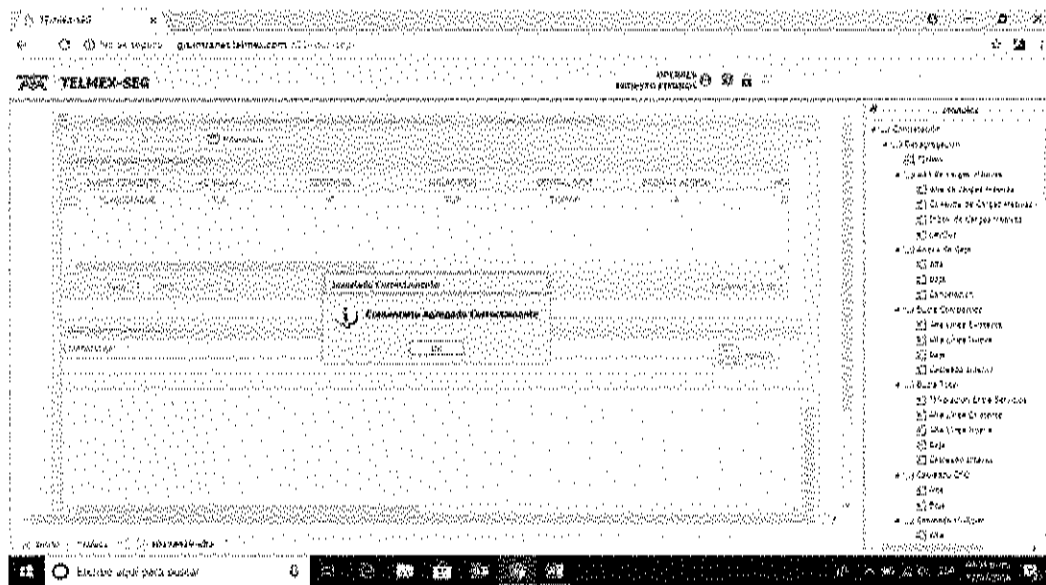


Figura 6.5: Captura de pantalla SEG: comentario ha sido publicado por GTV el 17 de julio de 2018 [Fuente: Grupo Televisa, 2018]

6

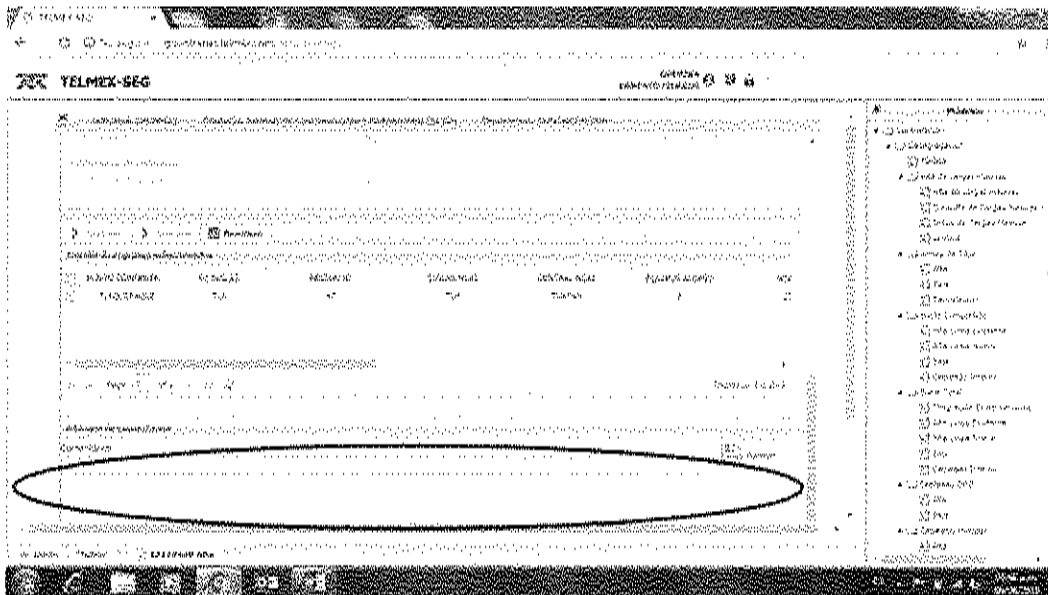


Figura 6.6: Captura de pantalla SEG: no existe comentario subido al sistema por Grupo Televisa – ha sido eliminado [Fuente: Grupo Televisa, 2018]

La manipulación de interacciones oficiales debe ser un tema de mayor preocupación para el Instituto, porque el AEPT puede estar modificando la plataforma a su discreción para presentar mejores niveles de cumplimiento ante el IFT, afectar deliberadamente las operaciones de los CS o ejercer acciones discriminatorias con el resto de los CS. El hecho de que el AEPT pueda modificar deliberadamente información en un sistema oficial, donde GTV ha presentado al IFT evidencia de dicho accionar, demuestra que el sistema en manos del operador regulado otorga amplios márgenes para distorsionar y desequilibrar las operaciones a favor del agente dominante.

Retomando lo mencionado en la Sección 6.2.1 respecto a que los CS no cuentan con la posibilidad de agregar comentarios de seguimiento o de validación para el cierre de reportes de fallas o refutar la objeción de solicitudes de servicios, que el AEPT elimine o modifique a su discreción los comentarios que los CS cargan a la plataforma es inaceptable, dado que se borran evidencias que podrían usarse ulteriormente para demostrar negligencia o el incumplimiento de los SLAs.

Este tipo de situaciones son posibles porque el SEG es una plataforma administrada, gestionada y de propiedad del AEPT, lo que le entrega absoluta discreción al momento de utilizar el sistema a su gusto y parecer. De la misma forma, la ausencia de un registro histórico oficial (log) que permita al IFT o a cualquier entidad auditora verificar que la información y las disputas sigan el conducto regular, hace posible que el AEPT incumpla la norma sin recibir penalización alguna debido a la falta de evidencia para demostrar sus actos.

Bajo el entendimiento de que el SEG debería ser la plataforma habilitadora para la masificación de los servicios mayoristas y un incentivo para la competencia, esos objetivos

Ce

no podrán cumplirse mientras el AEPT continúe manipulando la información incluida en la plataforma y siga utilizándola como una barrera operativa más para no facilitar los servicios.

Descripción de la solución propuesta

- **El SEG debe manejar un sistema de trazabilidad y auditabilidad³⁵:** es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS. Para subsanar la problemática expuesta anteriormente, se hace necesario que el SEG maneje un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, proponemos que se cree un log histórico que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas, usuario del sistema y que sea inmodificable (p.ej. hospedado en servidores independientes del AEPT). Esto le permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG.
 - todas las plataformas de interacción entre diferentes actores manejan actualmente un registro histórico o log que permite constituir evidencia sobre el comportamiento del sistema y las interacciones que se realizan. Con la inclusión de un log se asegura la trazabilidad de las acciones para posteriores auditorías, depuración de errores, detección de intrusiones no autorizadas, monitorización, etc. Por lo tanto, un log permitiría garantizar el cumplimiento de plazos estipulados y obligaciones impuestas a los agentes que interactúan en la plataforma
 - en el caso de España, la plataforma electrónica NEON (Nuevo Entorno para Operadores Nacionales) de Telefónica, cuenta con logs que permiten el cálculo de parámetros para evaluar el cumplimiento de los SLAs. Un ejemplo de esto se puede evidenciar en la "Propuesta de modelo general de ANS para los WS sobre NEON" donde se estipula que los indicadores referentes a los reportes de fallas deben ser calculados con base en la información contenida en los logs³⁶.
- **Transferir la administración del SEG a una entidad externa:** consideramos que, para dar fin a las problemáticas expuestas anteriormente, es necesario que se transfiera la administración del SEG a un tercero o que se implemente la figura de un tercero que vigile y garantice que el SEG es fiable y cumple con sus propósitos. Esta entidad externa debe ser la encargada de dar seguimiento oportuno a las solicitudes y, en caso de incumplimiento, tener la posibilidad de recolectar evidencia para presentar el caso ante el IFT, el cual determinará la sanción correspondiente.

³⁵ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo B sección B.3.1 Numeral 3.3 Modificación 14

³⁶ Propuesta de modelo general de ANS para los WS sobre NEON - Propuestas de ANS para los WS de Averías y de Servicios de Información - https://www.cnmc.es/sites/default/files/1503217_6.pdf

- es importante resaltar que, en caso de que no se logre establecer un administrador externo del SEG, el Instituto debería imponer un auditor externo que constantemente esté dando seguimiento a la operación en la plataforma y de aviso al IFT de cualquier anomalía, utilizando el log mencionado anteriormente.

6.2.3 Inexistencia de SLAs de resolución de problemas en el SEG

Descripción de la causa y evidencia

En consultas públicas anteriores sobre la efectividad de las Medidas y la implementación de las ORs, GTV ha solicitado insistentemente al Instituto que el AEPT utilice el SEG como único canal de comunicación con los CS. Tras años de insistencia, el AEPT aparentemente está utilizando el SEG exclusivamente y ha omitido la utilización de canales alternativos, pero no está brindando la funcionalidad necesaria en las comunicaciones ni prontitud en sus respuestas a los CS.

La OREDA vigente, en la sección Definiciones establece lo siguiente respecto al SEG:

"Sistema Electrónico de Gestión: Herramienta que tiene como objetivo permitir a los Concesionarios Solicitantes consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telmex, solicitar los servicios de interconexión, enlaces dedicados, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios."

De manera similar, en la sección 1.9 de la OREDA vigente se estipula lo siguiente:

"16. Toda comunicación entre Telmex y los CS se hará exclusivamente a través del SEG. En caso de fallas Telmex lo hará del conocimiento de los CS dentro de las siguientes dos horas al inicio de la falla y pondrá a disposición de los CS un medio alternativo de comunicación."

Teniendo en cuenta lo establecido anteriormente, la OREDA claramente estipula el SEG como el canal oficial de interacción entre el AEPT y el CS, por lo que es fundamental que se garantice su permanente disponibilidad y que se minimicen las fallas del sistema, con el fin de asegurar la correcta prestación de los servicios. Si el SEG no está disponible, los CS que contratan servicios de desagregación con el AEPT tienen dificultades para administrar los servicios que brindan a sus clientes actuales o potenciales de manera eficiente.

Ante la no disponibilidad del SEG, un CS no puede solicitar citas para resolver fallas reportadas por sus clientes en tiempo real, y depende de los tiempos de respuesta del SEG para dar una respuesta a su cliente. En muchos casos se recurre a canales alternos como el medio telefónico, pero no se obtiene ninguna respuesta por parte del AEPT. Del mismo modo, el CS podría perder clientes potenciales al no poder realizar verificaciones

de disponibilidad de facilidades para brindar su servicio en tiempo real. Por lo tanto, es evidente que cualquier tiempo de inactividad del SEG o cualquier falla en los diversos módulos de la plataforma afecta directamente la capacidad de los CS de ofrecer sus servicios minoristas y pueden llegar a afectar gravemente su reputación comercial.

No obstante, 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. Más específicamente, no se han estipulado los procedimientos asociados a la resolución de fallas que se presenten en la plataforma, lo que ha llevado a que el AEPT pueda eludir su responsabilidad de entrega de servicios y resolución de incidencias.

Como consecuencia de la ausencia de SLAs referentes al SEG, GTV ha tenido que enfrentarse a múltiples fallas en el sistema que obstaculizan la implementación y operación de sus servicios minoristas. Concretamente, las fallas del sistema reportadas son resueltas en un plazo de tiempo mucho mayor al esperado o no son solucionadas en absoluto.

En la Figura 6.7 se presenta el número total de incidencias reportadas por GTV entre abril y julio de 2019³⁷. Se observa que más del 50% de las fallas reportadas no han sido solucionadas o no han generado ninguna respuesta por parte del AEPT. Por otro lado, los tiempos de solución de fallas reportadas son preocupantes, dado que en todos los casos superan los dos días. Cabe resaltar que se ha presentado un caso en el que el SEG no permitía solicitar correctamente el alta de un domicilio, e incluso recurriendo a canales alternos como las líneas telefónicas del AEPT, la incidencia tomó más de 15 días en ser resuelta.

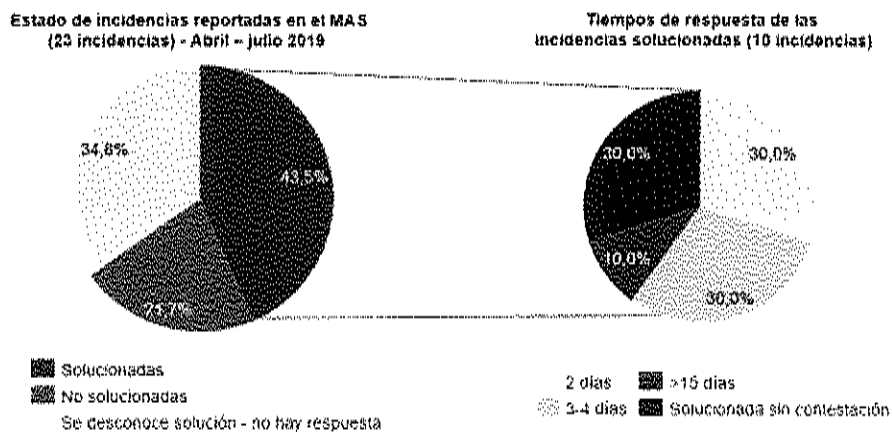


Figura 6.7: Estado de las incidencias en el SEG reportadas por GTV en la Mesa de Ayuda del SEG (MAS) [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

³⁷ Las incidencias en el SEG son reportadas en la Mesa de Ayuda del SEG (MAS), que es el sistema alternativo dispuesto por el AEPT para los casos en los que el SEG presenta fallas o no está disponible

Le

La falta de diligencia e ineficiencia en el funcionamiento del SEG ha resultado en una falta de visibilidad e incertidumbre por parte de los CS a la hora de monitorear sus solicitudes de servicios mayoristas, lo que impacta negativamente sus operaciones. Al no poder llevar a cabo las acciones necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios, los CS se ven obligados a acudir a medios alternos de comunicación mucho menos eficientes, como el centro telefónico de atención y los correos electrónicos habilitados, que en muchos casos no constituyen una opción funcional dado que el AEPT no responde.

En conclusión, la falta de SLAs claramente definidos en la OREDA abre la posibilidad al AEPT para refugiarse en la falta de especificidad de las obligaciones con respecto a la plataforma electrónica. Esto les permite encontrar la forma de no cumplir con los plazos necesarios para ejecución de las operaciones de los CS y no brindar el servicio correctamente.

Descripción de la solución propuesta

Sugerimos en este apartado SLAs basados en las mejores prácticas internacionales para garantizar el correcto funcionamiento del SEG:

- definición de incidencia
- disponibilidad del SEG
- resolución de incidencias según su severidad
- penalizaciones
- **Definición de incidencia:** se propone la siguiente definición de incidencia:

"Incidencia: Incapacidad de un elemento del Sistema Electrónico de Gestión para realizar la función que se le requiere. Una falla del servicio puede proceder de averías en los elementos y/o funcionalidades de la red provocando la ausencia de dicho servicio"³⁸

- **Disponibilidad del SEG³⁹:** en el anexo A.10 - Niveles de servicio del sistema Web de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) en España⁴⁰, se contempla el tiempo de operación mínimo que debe garantizar el sistema de gestión.

"El tiempo de operación del sistema será 24 horas al día, todos los días del año. Se entenderá que el sistema no está disponible si no es posible la comunicación con este sistema durante un periodo mayor de 60 segundos.

(...)

³⁸ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B Sección B.1.1 Modificación 9

³⁹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B sección B.2.2 Numeral 1.9 Modificación 12

⁴⁰ https://www.cnmc.es/sites/default/files/1989417_38.pdf

La disponibilidad mínima del sistema web será la siguiente:

Servicio	Disponibilidad garantizada
Sistema Web	99.75%

"

Conforme a lo señalado en la resolución sobre el modelo general de Acuerdos de Nivel de Servicio para los Servicios Web de la OBA⁴¹, el período considerado para el cálculo del indicador de disponibilidad es mensual.

De manera similar, en los SLAs del LLU de Openreach⁴² se establece que Openreach tiene como objetivo garantizar que la plataforma de gestión EMP⁴³ esté disponible mensualmente el 99.8% del tiempo sin incluir las interrupciones programadas.

Por lo tanto, con base en la evidencia internacional presentada, es pertinente sugerir al IFT que incluya en la OREDA un porcentaje objetivo de disponibilidad del SEG, para el cual se sugiere establecer un objetivo de disponibilidad garantizada de 99.75% mensual.

Servicio	Disponibilidad garantizada
SEG	99.75%

Figura 6.8: Disponibilidad objetivo del SEG [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

- **Resolución de las incidencias según su severidad⁴⁴:** los tiempos de respuesta y resolución de incidencias por el AEPT para el cálculo de los parámetros de cumplimiento asociados a los SLAs del SEG se miden como el comprendido entre el reporte de la incidencia en la Mesa de Ayuda del SEG hasta que dicho reporte es contestado por la misma plataforma. Es decir, debe ser obligación del AEPT reportar a los CS y registrar cuando recibió el reporte de la incidencia y cuando la falla ha sido resuelta.

Los parámetros de resolución de incidencia se aplicarán de acuerdo con el grupo de servicios que tienen una misma criticidad y agrupación funcional. En principio, se sugiere que las incidencias en el SEG sean agrupadas en tres tipos según su relevancia y funcionalidad para la operación de los CS.

⁴¹ Resolución sobre el modelo general de Acuerdos de Nivel de Servicio para los Servicios Web de la OBA (DT 2010/1230),

⁴² https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0020/24473/slg.pdf

⁴³ Equivalence Management Platform: plataforma de gestión del agente dominante en Reino Unido

⁴⁴ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo B Sección B.3 Modificación 13

Esta sugerencia se hace con base en los SLAs establecidos por Telefónica de España⁴⁵ para el funcionamiento de su sistema de gestión.

“La propuesta tipifica las diferentes incidencias de tipo técnico y funcional, atendiendo a su nivel de gravedad. Este nivel de gravedad, junto con la categoría asignada al WS de que se trate en función de su criticidad (Oro, Plata o Bronce) determinará el grado de atención de que gozará dicha incidencia, incluyendo el horario preferente de soporte.”

En la sección 5.2 del documento de Telefónica de España “Propuesta de modelo general de ANS para los WS sobre NEON” se define la severidad de las incidencias técnicas.

“Severidad de las incidencias técnicas:

Severidad alta (Incidencias bloqueantes): aquellas incidencias que ocasionen una pérdida del servicio a nivel global (bloqueantes para un servicio o que afecten a más del 50% de los usuarios del mismo o de sus transacciones), según la tipología de la interfaz WS, siguiente:

- *Indisponibilidad de interfaz WS de criticidad ORO.*
- *Imposibilidad de acceso WS con comunicación. V1 07/01/2011 PROPIEDAD DE TELEFONICA ESPAÑA Página 24 de 33*
- *Imposibilidad de ejecución del 50% de las operaciones sobre WS de criticidad ORO.*
- *Al menos 2 Operadores de perfil de utilización alto tienen problemas con los WS de criticidad ORO.*

Severidad media: Criticidad media, aquellas que afecten al normal funcionamiento de algún servicio prestado a Operadoras.

- *Indisponibilidad de interfaz WS de criticidad PLATA-BRONCE.*
- *Indisponibilidad de acceso a WS de un Operador en concreto.*
- *Indisponibilidad de los WS de criticidad ORO en horario Hábil de tramitación de 8:00 a 20:00 por parte de un Operador concreto.*
- *Lentitud del interfaz WS.*
- *Problemas con los procesos de tramitación vía WS de Operadores de perfil medio - bajo.*

Severidad baja (incidencias genéricas): Criticidad baja para el resto de incidencias.

⁴⁵ https://www.cnmc.es/sites/default/files/1503217_6.pdf

- *Comprende cualquier incidencia no incluida en las incidencias bloqueantes y severas.*

De manera similar, en la sección 5.3 del mismo documento, Telefónica establece los siguientes parámetros de tiempos de atención de incidencias técnicas.

*“Para las incidencias técnicas se utilizará el parámetro de referencia **Tiempo de Atención de incidencias Técnicas**.*

Se entiende por Atención de Incidencias al registro e identificación de las mismas.

Tiempos objetivos de atención a incidencias técnicas		
Tipología	Horario comercial	Fuera horario comercial
Soporte a las Incidencias Técnicas	< 30 minutos	< 120 minutos

Figura 6.9: Tiempos objetivo de atención a incidencias técnicas en los servicios Web de Telefónica de España [Fuente: Propuesta de modelo general de ANS para los WS sobre NEON, 2011]

La clasificación de incidencias en tres grupos propuesta al IFT es la siguiente:

Severidad alta: se considerarán incidencias de alta severidad aquellas incidencias que ocasionen una pérdida de servicio a nivel global. En este grupo se pueden ubicar las siguientes incidencias:

- completa indisponibilidad del SEG, es decir, no se puede utilizar el sistema en absoluto. Caída o bloqueo total del SEG
- imposibilidad de acceso al SEG
- imposibilidad de ejecución del 50% de las operaciones sobre el SEG de alta criticidad para las operaciones de los CS
- caída o bloqueo del 50% de los módulos del SEG

Severidad media: se considerarán incidencias de severidad media aquellas que afecten el normal funcionamiento de un módulo en específico, y aquellas que impidan parcialmente la operatividad de requisitos funcionales importantes.

- no se permite la solicitud de servicios en un módulo del SEG pero para el resto de módulos las funcionalidades están habilitadas
- no se permite el reporte de incidencias de servicios
- defectos que producen errores de ejecución que conllevan a la degradación de la operatividad de funciones o requisitos

Severidad baja: se considerarán incidencias de severidad baja aquellas que no afecten significativamente la operación de los CS

- casos aislados de incidencias en los que funciona todo el módulo, pero no se permite una funcionalidad en específico
- defectos de formato

- defectos de tipo ortográfico
- defectos no importantes de usabilidad

En la Figura 6.10 se presentan los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias que sugerimos que debería cumplir el AEPT para cada uno de los grupos, en línea con las mejores prácticas internacionales.

El tiempo objetivo de respuesta se refiere al plazo máximo que tiene el AEPT para contestar el reporte de incidencia presentado por el CS en la MAS, contabilizado a partir de la hora exacta en la que se realiza el reporte de la incidencia.

El tiempo objetivo de resolución es el plazo máximo para dar una solución definitiva a la falla, y también se contabiliza a partir del reporte de la incidencia en el MAS. Para los casos de incidencias altas, se espera que el AEPT de respuesta en máximo una hora y brinde una solución en máximo dos horas adicionales desde que se brinda la respuesta al CS.

Severidad de la incidencia	Tiempo objetivo de respuesta	Tiempo objetivo de resolución
Alta	1 hora	3 horas
Media	2 horas	5 horas
Baja	8 horas	18 horas

Figura 6.10: Plazos de respuesta y resolución de incidencias de acuerdo con el tipo de severidad [Fuente: Grupo Televisa, 2011]

Los tiempos presentados en la Figura 6.10 tienen en consideración el horario de servicio de soporte del AEPT, que sugerimos sea al menos un horario laboral de 8:00 a 20:00 para todos los casos.

- **Penalizaciones:** en lo referente al incumplimiento de las obligaciones de disponibilidad, la Oferta de Acceso al Bucle local de Orange⁴⁶ en Francia establece las penalidades asociadas en caso de incumplimiento.

"Orange se compromete a una tasa de disponibilidad del 99,5% del servidor en un mes calendario con las condiciones siguientes

Penalizaciones	Cantidad
De 100% a 99,5%	0
De 99,5% a 98%	1 mes gratis de suscripción
Inferior a 98%	2 meses gratis de suscripción

Las penalidades mensuales tienen un máximo correspondiente a dos meses de suscripción al servicio y la cantidad es de 1960 euros/mes para un certificado de

⁴⁶ Offre d'accès à la boucle locale d'Orange 2019

no disponibilidad y de 3920 euros/mes para varios certificados de no disponibilidad. Este acuerdo no cubre eventualidades tales como períodos de cierre cotidianos, trabajos programados para la plataforma o ataques del sistema.”

Por otra parte, con respecto a las penalidades por el incumplimiento de los plazos para solución de incidencias, la LLU⁴⁷ de Reino Unido tiene un esquema de penalidades que aumenta proporcionalmente con el tiempo de retraso incurrido en la solución de una incidencia presente en la EMP.

Para LLU Dialogue Services⁴⁸, Openreach propuso que el crédito de servicio sería GBP20 por pedido afectado y que se aplicaría un modelo de acelerador (múltiplo) a las penalidades relacionadas con estos servicios. Este múltiplo funciona al aumentar la cantidad pagada por un factor de x si la interrupción se mantuvo durante un período prolongado de tiempo, como se muestra a continuación:

Duración de la falla (horas)	Acelerador aplicado
2	2
4	3
6	4
8+ (hasta 48)	5

Figura 6.11: Múltiplo aplicado a las penalidades relacionadas con LLU de acuerdo con la duración de la falla. [Fuente: Ofcom, 2008]

En la OREDA vigente no existen penalidades estipuladas para los casos en los que el AEPT no realice la resolución de incidencias asociadas al SEG dentro de los tiempos establecidos.

Con base en las referencias internacionales citadas anteriormente, se considera necesario definir y establecer en la OREDA las penas aplicables para los casos referidos por no disponibilidad de la plataforma electrónica. Se considera conveniente implementar un esquema escalonado por múltiplos similar al de Reino Unido, que podría tomar como crédito de servicio base un equivalente de 400 a 500 MXN por pedido afectado.

6.2.4 Ausencia de un comité técnico independiente para la resolución eficiente de conflictos

Descripción de la causa y evidencia

Los procedimientos relacionados con la resolución de desacuerdos técnicos actualmente son ineficientes, implican tiempos prolongados y la involucración de múltiples actores e

⁴⁷ https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0020/24473/stg.pdf

⁴⁸ Los servicios de diálogo son servicios proporcionados en la EMP que incluyen la correspondencia de direcciones, servicios de designación y gestión de características de línea

instancias para llegar a una solución efectiva. Usualmente las partes involucradas en la resolución de los desacuerdos son agentes jurídicos que dilatan el proceso innecesariamente, sin llegar a una solución rápida y que garantice la provisión efectiva de los servicios mayoristas.

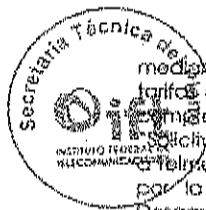
Adicional a lo anterior, como se mencionó en la Sección 6.2.1, durante 2018 no se llevó a cabo ningún comité técnico que permitiera a los CS y al AEPT abordar las problemáticas y asuntos técnicos de la operación diaria para garantizar la correcta implementación de la OREDA. Adicionalmente, a pesar de que finalmente en julio de 2019 se llevó a cabo un comité, no se llegó a ninguna solución definida, como ocurre en la mayoría de los casos.

GTV se ha encontrado en la situación que algunas de las disputas técnicas han tomado entre cuatro y seis meses para ser solucionadas a través de los procedimientos actuales. La Figura 6.12 muestra una Resolución mediante la cual el IFT deja en evidencia un procedimiento de resolución de condiciones no convenidas que fue presentado el 20 de septiembre de 2018 y 4 meses después se declaró que se podía dictar una solución correspondiente.

XII.- Procedimiento de resolución de condiciones no convenidas. El 20 de septiembre de 2018 el apoderado legal de Operbas presentó ante el Instituto escrito

¹ Publicado en el DOF el 6 de diciembre de 2016.





mediante el cual solicitó su intervención para resolver los términos, condiciones y tarifas relativas a trabajos especiales de la OREDA 2017-2018, para el periodo comprendido del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2018 (en lo sucesivo, "Solicitud de Resolución"). Asimismo, Operbes solicitó a este Instituto se ordenara a Telmex y Telcel la prestación de los servicios, de conformidad con lo señalado por la Medida Cuadragésima Tercera del Anexo 3 de las Medidas de Desagregación.

Posteriormente, mediante acuerdo 27/09/001/2018 notificado dentro del oficio IFT/221/UPR/423/2018, ambos de fecha 27 de septiembre de 2018 (en lo sucesivo, "Acuerdo de Inicio"), el Titular de la Unidad de Política Regulatoria dio inicio al procedimiento de resolución del desacuerdo de condiciones no convenidas entre Operbes con Telmex y Telcel en materia de Desagregación del Bucle Local.

Derivado de lo anterior se asignó a la Solicitud de Resolución el número de expediente IFT/221/UPR/DG-CIN/001.200918/CIN.

De igual forma, se ordenó a Telmex y Telcel la prestación de los servicios solicitados por Operbes dentro de la Solicitud de Resolución, y se le instruyó a Operbes otorgar a favor de Telmex y Telcel una fianza o depósito de manera mensual en garantía para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El procedimiento fue sustanciado en todas y cada una de sus etapas en estricto apego a lo establecido en los artículos 1, 2, 3, 15, 19, 32, 35 fracción I, 36, 38 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (en lo sucesivo, "LFPA"), de aplicación supletoria en términos de la fracción IV y del último párrafo del artículo 6 de la LFTR, lo cual se encuentra plenamente documentado en las constancias que integran el expediente administrativo en comento, mismo que ha estado en todo momento a disposición de las partes quienes tienen pleno conocimiento de su contenido.

Finalmente, con fecha 11 de enero de 2019 el Instituto notificó a Operbes, Telmex y Telcel que el procedimiento guardaba estado para que el Pleno del Instituto dictase la resolución correspondiente.

Figura 6.12: Resolución mediante la cual el pleno del IFT determina las condiciones no convenidas entre la empresa Operbes y las Empresas Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste relativas a la desagregación efectiva de la red local del AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Esos tiempos de resolución son inaceptables y no brindan a los CS las facilidades para hacer uso efectivo de las Ofertas de Referencia.

Se hace necesario reconsiderar la manera en que actualmente están estipulados los procedimientos para la resolución de desacuerdos técnicos, ya que los peritajes, procedimientos jurídicos e instancias dentro del Instituto son largas, formalistas y no garantizan al mercado la celeridad necesaria para la provisión de los servicios.

Descripción de la solución propuesta

- **Creación de un comité técnico independiente:** Se considera necesaria la creación de un comité técnico que resuelva las disputas y conflictos sin tener que entrar en un proceso dispendioso y operativo para todas las partes involucradas.

-- el principal objetivo del comité será dar solución efectiva a las disputas relacionadas con los servicios de la OREDA, sin demoras jurídicas y alineado con las dinámicas del mercado. La constitución del comité debe establecerse sobre una base constructiva e independiente, teniendo en cuenta que las determinaciones que en él se den serán definitorias e indubitables. Se propone que el comité este conformado por:

- o un experto del CS
- o un experto del AEPT
- o dos miembros de las Cámaras Industriales
- o miembros de fabricantes de elementos e infraestructura de telecomunicaciones (Huawei, Ericsson, Samsung, entre otros)
- o un académico de una reconocida universidad del país
- o un miembro del Instituto, que podrá ser funcionario de la Unidad de Cumplimiento Regulatorio

Se sugiere como referencia para la creación del comité el ejemplo de la OTA2⁴⁹, el comité independiente de resolución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones de Reino Unido. Su objetivo principal es encargarse de los asuntos estratégicos que afectan la implementación y el rendimiento de los productos regulados ofrecidos por Openreach, el operador dominante del sector de telecomunicaciones en el país.

La OTA2 constituye una instancia intermedia liderada por agentes externos, específicamente ingenieros de telecomunicaciones experimentados y altamente reconocidos a nivel nacional e internacional.

En Reino Unido, los únicos servicios de desagregación regulados en términos de provisión y reparación de fallas por la OTA2 son WRL (Wholesale Line Rental), equivalente a SRLT⁵⁰ en México, y LLU (Local loop unbundling), equivalente a SDTBL⁵¹, SDCBL⁵², SDTSBL⁵³ y SDCSBL⁵⁴. En este sentido, la OTA2 es fundamental a la hora de mantener un ambiente en el cual rápidamente se logren acuerdos sobre la entrega de los servicios o nuevas funcionalidades para mejorar su implementación y así evitar procedimientos formales de disputas.

⁴⁹ OTA2 is an independent organisation tasked by Ofcom to oversee co-operation between communications providers and enable a competitive environment in the telecommunications sector. We are independent of both the regulator and industry. Our primary task is to deal with major or strategic issues affecting the rollout and performance of products provided by Openreach, the company which manages the UK's local telephone network and connects customers to their local telephone exchange. Disponible en: <http://www.offta.org.uk/index.htm>

⁵⁰ Servicio de reventa de línea telefónica

⁵¹ Servicio de desagregación total del bucle local

⁵² Servicio de desagregación compartida del bucle local

⁵³ Servicio de desagregación total del sub-bucle local

⁵⁴ Servicio de desagregación compartida del sub-bucle local

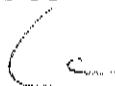
Desde 2007, la OTA2 ha facilitado la rápida implementación de procedimientos resolutorios en situaciones en donde se necesita un compromiso multilateral entre diversos actores del mercado y, por ende, ha logrado beneficiar a una amplia gama de proveedores de telecomunicaciones y usuarios finales.

6.3 Conclusiones

A lo largo de la presente sección se evidencia que, si bien el SEG debe ser una herramienta habilitadora para la masificación de servicios mayoristas de desagregación, la posición del AEPT como gestor único de la plataforma resulta en condiciones discriminatorias para los CS. Además, la ausencia de procesos de gestión de acceso a la información afecta las operaciones del SEG permitiendo modificaciones de la información introducida en el sistema. Si lo que busca el Instituto es incentivar la competencia y maximizar la utilización de la OREDA, se debe encontrar una solución estructural a esta problemática.

Retomando lo expuesto anteriormente, es necesario que se establezcan en la OREDA los apartados necesarios para evitar que el AEPT impida la correcta provisión de los servicios mayoristas y afecte negativamente las operaciones de los CS.

- En lo referente a la **comunicación bidireccional en el SEG** es necesario que se implementen las siguientes soluciones:
 - garantizar la completa funcionalidad del SEG con el fin de no afectar la comunicación entre los operadores o la potencial afectación de la relación comercial entre el CS y sus clientes
 - estipular en la OREDA la obligación del AEPT de garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos en el SEG
 - garantizar que el CS pueda expresar su conformidad respecto a las soluciones propuestas por el AEPT
 - establecer plazos máximos de respuesta en la plataforma, con el fin de que los CS tengan la capacidad de gestionar efectivamente sus propios clientes, de la misma forma que lo haría la operación minorista del AEPT
 - enviar notificaciones a los CS respecto a cualquier modificación o actualización del sistema para evitar asimetrías de información que impidan a los CS el uso correcto del sistema y permitan al AEPT excusarse en el desconocimiento de los CS para no brindar sus servicios
 - realización de comités técnicos de manera periódica para posibilitar la interacción directa entre el AEPT y los CS que permita solucionar desacuerdos técnicos entre las partes
- Requerimos **transferir la administración del SEG a un tercero**, o por lo menos implementar una figura de auditor externo que vigile y garantice que el SEG es una plataforma confiable para todos los CS



- Asimismo, es imperativo que el SEG maneje un **sistema de trazabilidad y auditabilidad** para dar fin a la manipulación de las interacciones realizadas por medio del sistema y validar la información presentada por el AEPT. Se solicita al IFT la creación de un registro o log que sea inmodificable y registre todas las interacciones realizadas en la plataforma.
- Es imprescindible para la correcta operación del sistema **establecer SLAs de gestión del SEG**:
 - definir SLAs referentes a la disponibilidad mínima garantizada a los usuarios y a los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias
 - estipular sanciones asociadas al incumplimiento de dichos SLAs
- **Crear un comité técnico independiente** que resuelva las disputas y conflictos sin tener que entrar en un proceso dispendioso y operativo para todas las partes involucradas
- Muchas de las problemáticas mencionadas en la presente sección serían solucionadas si **el AEPT implementa un SEG mejorado basado en API⁵⁵**. Actualmente, el SEG es una interfaz GUI⁵⁶, que implica interacción humana de ambas partes, lo cual reviste un sinnúmero de problemas tanto a nivel logístico como operativo.
 - la intervención humana para este tipo de procesos usualmente desencadena en problemas de comunicación, falta de documentación adecuada de los asuntos y puntos de falla que no se presentarían en sistemas basados en interacción máquina-a-máquina. Por esta razón, se solicita al IFT que se incluya la obligación para que el AEPT proporcione e implemente una solución alternativa al SEG, basada en API, de forma tal que se pueda interactuar vía servicios web entre el SEG y los sistemas de cada CS.
 - la mayoría de los países en los que se han tomado medidas regulatorias de desagregación cuentan con un sistema basado en API. En España se implementó en 2011 NEON⁵⁷ (Nuevo Entorno para Operadores Nacionales), una plataforma que gestiona los servicios mayoristas de Telefónica de España mediante la minimización de las actuaciones manuales, la integración con los sistemas de los operadores y el establecimiento de una herramienta robusta, fiable, modular y escalable. NEON permite las comunicaciones máquina a máquina mediante mensajería de servicios web o 'web services, WS', para lo cual los operadores alternativos han desarrollado sus propias plataformas WS con el fin de gestionar la contratación de servicios mayoristas interactuando con NEON.

⁵⁵ Application Programming Interface

⁵⁶ Graphical User Interface

⁵⁷ https://www.cnmc.es/sites/default/files/1697343_12.pdf



Estas acciones darían una solución estructural a los problemas expuestos en la presente sección. Garantizar un SEG funcional y confiable es fundamental para la correcta provisión de los servicios de desagregación, por lo que se puede esperar que, con la solución de las problemáticas en el SEG, podrían evitarse las dificultades explicadas en la Sección 5.2.1, referentes a la solicitud de servicios de SAIB, el cual es fundamental para la operación minorista de GTV.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'C' followed by a horizontal stroke.

7 Implementación de SLAs competitivos y definidos claramente en la OREDA

GTV ha venido señalando en otras respuestas a consultas públicas que la OREDA requiere de procedimientos claros y específicos con el objetivo de incentivar al AEPT a prestar correctamente los servicios. Debido a la ausencia de SLAs competitivos y debidamente detallados en la OREDA, a criterio de GTV, se facilita que el AEPT pueda incurrir en actos anticompetitivos durante la prestación de los servicios.

En esta sección se evidencia cómo el AEPT elude procedimientos necesarios para una correcta prestación del servicio. Igualmente, se identifican algunos vacíos en la redacción de la OREDA que permiten que el AEPT tenga zonas grises para operar conforme a su conveniencia. Asimismo, se analizarán las cuatro (4) causas principales que impiden una buena prestación de los servicios, lo cual afecta no sólo la reputación de los CS si no también la competencia efectiva en el sector.

7.1 Descripción de la problemática

Para el GTV, el detrimento actual en la calidad general de la prestación de los servicios mayoristas se origina por la falta de procedimientos y plazos debidamente establecidos en la OREDA vigente.

Según lo estipulado en la regulación, el AEPT tiene la obligación de establecer en las Ofertas de Referencia los plazos y procedimientos necesarios para una prestación eficiente de servicios, tales como los plazos para la solicitud y entrega, conciliación y facturación, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias entre otros.

Ahora bien, al no llevar a cabo lo anterior, el AEPT puede escudarse en que la ausencia de detalles granulares es justificación de una prestación del servicio incompleta y/o de mala calidad, lo que a su vez genera una disminución en la utilización de la OREDA. Esta es una de las principales herramientas que tiene el IFT para combatir la falta de competencia en el sector, y sin una competencia efectiva no puede existir una masificación de servicios, ni un incentivo para la mejora en la calidad de estos, afectando directamente a los usuarios finales.

No es posible una solución parcial de esta problemática, y es necesario que se resuelva cada una de sus causas para permitir un resultado integral que concluya con un servicio de calidad y competitivo en el mercado.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se han identificado las principales causas que generan esta problemática:

- falta de procedimientos detallados en la gestión de incidencias

- ausencia de eficacia de los parámetros de calidad de los niveles de servicio
- ausencia de informes trimestrales transparentes y auditables
- ausencia de igualdad de condiciones en la imposición de penalizaciones

Falta de procedimientos detallados en la gestión de incidencias

La labor de seguimiento de incidencias es clave en el ciclo de vida de los servicios, ya que en esta se puede llegar a fidelizar a los clientes e incentivarles a que permanezcan tomando el servicio. Una disminución de la calidad del servicio resulta en una experiencia negativa para el cliente, lo que a su vez conlleva a la pérdida de este. Una deficiente calidad del servicio está directamente relacionada con una ausencia de procedimientos claros en todas las actividades que el AEPT debe realizar para prestar el servicio.

Ausencia de eficacia de los parámetros de calidad de los niveles de servicio

Si el AEPT no está cumpliendo con los niveles de servicio de la OREDA vigente, implica que la auditabilidad que se le está realizando al operador preponderante no está siendo eficaz. Asimismo, los parámetros de calidad actuales no son competitivos en el mercado por lo tanto producen que exista un detrimento en la calidad del servicio.

Ausencia de informes trimestrales transparentes y auditables


Los informes trimestrales de cumplimiento son una de las principales herramientas que tiene el CS para confirmar que no se le está prestando un trato discriminatorio. Dado que, en este se deben presentar los parámetros de servicios mayoristas que el AEPT está teniendo con sus clientes. Adicionalmente, permiten identificar si el AEPT está cumpliendo con lo estipulado en la regulación. Así, sin la transparencia necesaria en estos informes, el AEPT podrá seguir incurriendo en incumplimiento sin ser sancionado.

Ausencia de igualdad de condiciones en la imposición de penalizaciones

La imposición de penalizaciones convencionales permite que tanto el AEPT como el CS tengan incentivos para prestar un servicio de calidad. Por lo tanto, si no existe igualdad de condiciones al momento de consolidar la penalización, implica un trato discriminatorio que genera desventajas en la competencia y mayores incentivos para el AEPT para incumplir la regulación.

7.2 Causas de la problemática

La siguiente tabla presenta las causas enunciadas previamente, clasificadas por cada etapa del ciclo de servicio que les corresponde, mostrando la necesidad de ofrecer una solución integral a la problemática.



Factibilidad	Entrega	Operación
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de los parámetros de calidad de nivel de servicio establecidos • Ausencia de informes trimestrales transparentes y auditables 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de los parámetros de calidad de nivel de servicio establecidos • Ausencia de informes trimestrales transparentes y auditables • Ausencia de igualdad de condiciones en la imposición de penalizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de procedimientos detallados en la gestión de incidencias • Eficacia de los parámetros de calidad de nivel de servicio establecidos • Ausencia de informes trimestrales transparentes y auditables • Ausencia de igualdad de condiciones en la imposición de penalizaciones

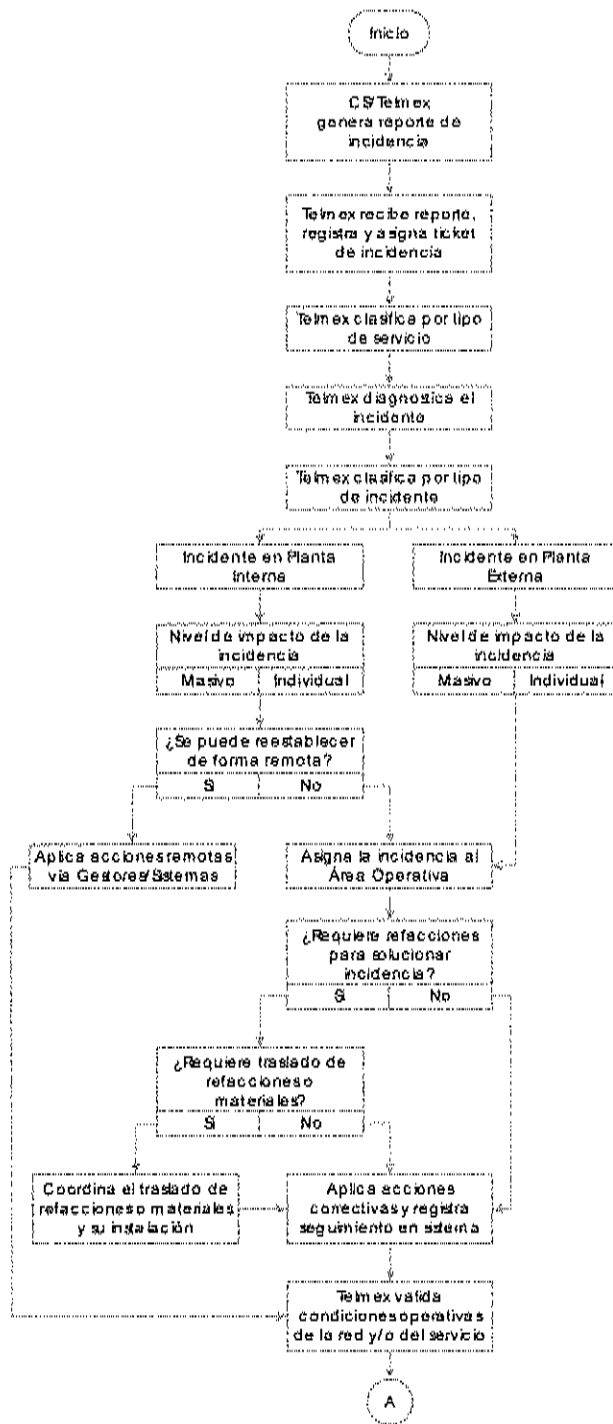
Figura 7.1: Clasificación de las causas en las etapas del servicio [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

7.2.1 Falta de procedimientos detallados para la gestión de incidencias

Descripción de la causa y evidencia

Actualmente en el Anexo C de la OREDA vigente se muestra el procedimiento en el que se especifica el flujo del *Proceso de Gestión de Incidencias y Continuidad de Servicio*. Este es importante para realizar un seguimiento activo de las fallas que se puedan encontrar después de la habilitación del servicio. Sin embargo, la falta de especificidad en dicho procedimiento permite que el AEPT omita pasos que afectan directamente el proceso. Principalmente, el procedimiento vigente tiene las siguientes carencias:

1. La ausencia de plazos expresamente establecidos en la gestión de incidencias y continuidad del servicio
2. La falta de un procedimiento definido en la fase de validación de la solución cuando la falla es imputable al CS.



Ce

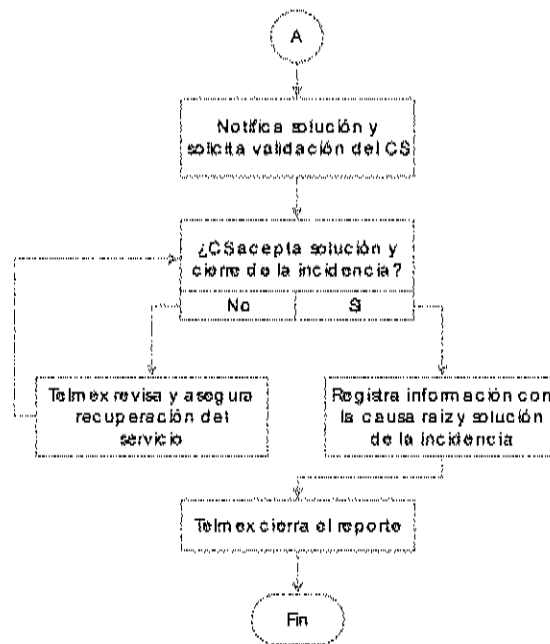


Figura 7.2: Procedimiento de gestión de incidencias [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

El que no existan plazos definidos para todos los pasos del procedimiento de gestión de incidencias de la Figura 7.2 resulta en tiempos de respuesta por parte del AEPT excesivamente largos, lo que retrasa al CS e impacta al usuario final con tiempos de entre 1 y 10 días hábiles. Estos plazos son exorbitantes para los usuarios finales, resultado en una pérdida del cliente en muchos de los casos.

En la OREDA vigente se menciona que el proceso de resolución de fallas debe durar en general entre 1 y 10 días hábiles de la siguiente manera:

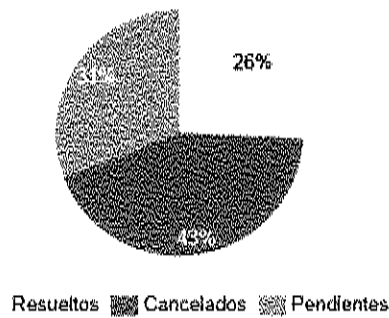
- Al menos el 85% de reparaciones atendidas en un día hábil
- Al menos el 95% de reparaciones atendidas en tres días hábiles
- El 100% de reparaciones atendidas en diez días hábiles

En ninguna circunstancia estos niveles de atención son competitivos a nivel de mercado. Actualmente, estos niveles sólo generan un incremento de cancelaciones de usuarios finales de los CS, que resultan a menudo en un aumento del mercado del AEPT al convertir a dichos usuarios en clientes potenciales del AEPT que en muchos casos efectúan el cambio de proveedor.

Como evidencia de lo anterior, en la Figura 7.3 se puede observar el porcentaje de cancelaciones que se han efectuado en el primer semestre del año 2019 sobre una base de 136 incidencias reportadas acerca de la prestación del servicio de SAIB. La razón principal de cancelaciones radicó en el extenso periodo que los usuarios finales tuvieron el servicio sin funcionar.

Ce

Incidencias registradas H1 2019



Distribución de las fallas resueltas en función del tiempo de resolución en 2019

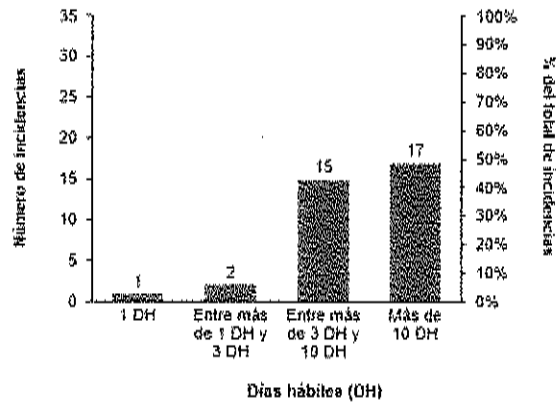


Figura 7.3: Incidencias registradas [Fuente: Grupo Televisa, 2019] Figura 7.4: Reparación de fallas [Fuente: GTV, 2019]

Asimismo, en la Figura 7.4 se puede observar que más del 90% de las incidencias registradas que se han resuelto en este año se llevaron a cabo después de tres (3) días hábiles. Esto evidentemente no cumple lo establecido en la OREDA vigente, donde solo el 5% debería resolverse después de tres (3) días hábiles. Lo anterior sólo reitera la necesidad de establecer plazos específicos en cada uno de los pasos del procedimiento de gestión de incidencias que le permitan a los CS ser competitivos en la prestación del servicio.

Por otra parte, la ausencia de procedimientos definidos permite que el AEPT omita fases relevantes para dar por terminado el proceso de reparación. Así es como a pesar de que en la OREDA vigente se especifique que debe existir una validación del CS de la solución provista por parte del AEPT Figura 7.5, actualmente los procedimientos son cerrados sin previa autorización o acuerdo con el CS.

Le

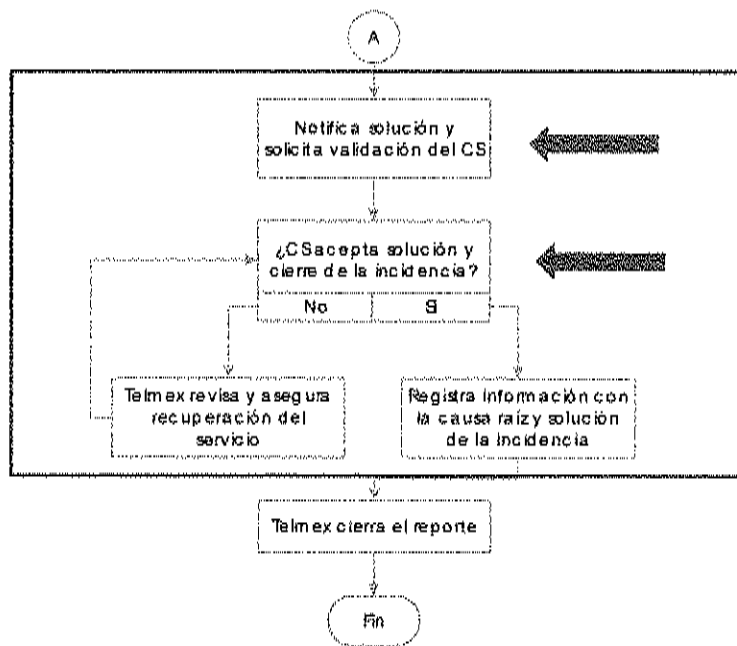


Figura 7.5: Omisión del proceso de gestión de incidencias [Fuente: OREDA vigente, 2019]

La mención de una ausencia de procedimientos claros se refiere a la falta de una descripción detallada de cómo debería el CS aceptar o no la solución y cierre de la incidencia. Asimismo, en caso de que no sea aceptada, no se determina el cómo debería escalar la objeción aun teniendo la incidencia cerrada.

De acuerdo con la OREDA vigente se menciona en el Anexo C - Sección 4.6 y 4.7 que

- ***“Telmex notificará al concesionario vía el SEG la información antes referida, para que éste otorgue su visto bueno para el cierre de la incidencia.”***
- ***“Cuando el Concesionario que reportó la incidencia considere que la solución o la respuesta no han sido satisfactorias podrá iniciar el procedimiento de escalamiento de incidencias”***
- ***“El procedimiento de escalamiento podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes) independientemente del plazo transcurrido desde el reporte de/apertura, y se iniciará vía telefónica.”***

Actualmente el AEPT actúa de forma unilateral al momento de cerrar una incidencia. Lo anterior no permite una escalabilidad efectiva ni un debido proceso justo para los CS. Si bien se menciona en la OREDA vigente que los CS deben ser notificados a través del SEG de la solución propuesta por el AEPT y posteriormente deben tener la posibilidad de objetar dicha solución, hoy en día no existen herramientas suficientes para que la fase de validación de solución se lleve a cabo en caso de que la incidencia sea imputable al CS.

C

Ahora bien, existen algunos casos en los que el AEPT valida el resultado de la incidencia con el CS, como se puede leer en la Figura 7.6. Allí la solución se realiza el mismo día (31 de Julio de 2019) y es aceptada por el CS. Esto es prueba fehaciente de que sí es posible que se suceda un proceso de validación en donde ambos actores estén involucrados.

No obstante, en la mayoría de los casos en los que la incidencia es imputada al CS, estas son cerradas sin validación alguna. Un ejemplo de esto se puede observar en la Figura 7.7. Allí se observa cómo se cierra una incidencia con una causa imputable al CS, que no fue validada por el mismo y que, por ende, no tiene herramientas necesarias para escalar el caso.

TELMEX-SEG COMUNICACION DE RADIO Y TELEVISION

Reporte: 2019-07-31 11:20:15 - 10:55 a. m. 31/07/2019 ingreso llamada técnico CS Delia Lugo Hernández reporta falla en datos de línea 1000230016, confirma haber realizado check list correspondiente a la OREDA, indica los led's encendidos son POWER, INTERNET, B, @ en verde (p.e. ANTENA1, ANTENA 2, RED, SEÑAL, TELEVISION, TELEFONO) apegados, proporciona número de serie CP16311W2810. Se indica a CS que el servicio en sistema se muestra funcionando correctamente, es necesario realizar nuevamente sus pruebas de check list, CS acepta y finaliza llamada, Se genera folio (SEG) 12165137.

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPOR Y EL CONCESEGIARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

Gustavo - 2019-07-31 11:19:29 - 10:55 a. m. 31/07/2019 ingreso llamada técnico CS Delia Lugo Hernández reporta falla en datos de línea 1000230016, confirma haber realizado check list correspondiente a la OREDA, indica los led's encendidos son POWER, INTERNET, B, @ en verde (p.e. ANTENA1, ANTENA 2, RED, SEÑAL, TELEVISION, TELEFONO) apegados, proporciona número de serie CP16311W2810. Se indica a CS que el servicio en sistema se muestra funcionando correctamente, es necesario realizar nuevamente sus pruebas de check list, CS acepta y finaliza llamada, Se genera folio (SEG) 12165137.

Figura 7.6: Evidencia de validación por parte del CS acerca de las incidencias [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

C

16 Solución: REPARADO Producto: Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB) - Asociación: Televisión

Genaro - 2017-05-20 13:57:44 - 01:20 p.m. 20/05/2017 Ingrese llamada técnico CS José Moreno Colmos reportando falla en servicio de datos de la línea 1003415000 confirma haber realizado el check list correspondiente a la falla, menciona que los leds encendidos son power, wlan encendidos verde y rojo y el de adsl e internet apagados proporciona número de serie del modem 15492HLX5K75 se genera foto 4648378.

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPUTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

Genaro - 2017-05-20 13:57:41 - 01:20 p.m. 20/05/2017 Ingrese llamada técnico CS José Moreno Colmos reportando falla en servicio de datos de la línea 1003415000 confirma haber realizado el check list correspondiente a la falla, menciona que los leds encendidos son power, wlan encendidos verde y rojo y el de adsl e internet apagados proporciona número de serie del modem 15492HLX5K75 se genera foto 4648378.

4648378	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	20-05-2017 13:57:44 PM	CAUSA IMPUTABLE AL CS	CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE D
4648378	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	20-05-2017 13:57:44 PM	REPARADO	CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE D
4648378	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	20-05-2017 13:57:44 PM	CAUSA IMPUTABLE AL CS	CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE D
4648378	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	20-05-2017 13:57:44 PM	REPARADO	CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE D

Page 1 of 1

Figura 7.7: Evidencia de la no validación del CS por una causa imputable a este [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Descripción de la solución propuesta

En principio, las soluciones correspondientes a la ausencia de plazos expresamente establecidos en la gestión de incidencias y continuidad del servicio:

- **Definición de plazos en el procedimiento establecido⁵⁸:** Se requiere que la reparación de fallas sea de la siguiente manera:
 - El 90% de las reparaciones o más, sea atendida en un (1) día hábil. Esto con respecto al procedimiento de la Figura 7.2 quiere decir que en un (1) día hábil se debe realizar el proceso hasta la aplicación de acciones correctivas y la validación de acciones operativas por parte del AEPT
 - El 10% restante de las operaciones o menos, sean atendidas en máximo tres (3) días hábiles. De igual manera este sería el plazo máximo para culminar la reparación de fallas.

⁵⁸ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo C sección C.2.2 Numeral 6.5 Modificación 20

C

En Portugal se presenta el siguiente ejemplo como la justificación de los plazos escogidos:

Niveles de calidad de servicio	Objetivo
Plazo medio de reparación de fallas del bucle normal	8 horas hábiles
Plazo máximo de reparación de fallas del bucle normal	28 horas hábiles

Figura 7.8: Plazos ORALL Portugal [Fuente: ORALL, 2019]

Asimismo, se sugieren los niveles de 90% para un (1) día hábil y 10% máximo tres (3) días hábiles, debido a que estos son los parámetros de calidad para la habilitación del servicio de SAIB. Las reparaciones son igual de importantes que la habilitación del servicio dado que representan fases importantes en el ciclo de vida de este. Por lo tanto, se sugiere se deberían tener los mismos estándares de calidad.

- **Incluir el paro de reloj⁵⁹:** Asimismo, se es consciente de que pueden existir causas de fuerza mayor que impidan llevar a cabo la solución de la incidencia. Para estos casos, se propone establecer *el paro de reloj*. Este concepto se menciona en 2016 en una resolución⁶⁰ aprobada por el Pleno del IFT, en donde se especifica que el paro de reloj es el proceso que se lleva a cabo cuando sucede:
 - un caso fortuito o de fuerza mayor
 - una causa imputable al CS
 - causas imputables a terceros
 - el traslado de personal del AEPT a sitio

Con el fin de registrar el momento de inicio y final de los anteriores eventos, el cual no se debería tener en cuenta en el tiempo de atención final de la incidencia reportada. Siempre y cuando se haya cargado en el SEG la evidencia fehaciente de la eventualidad ocurrida.

Asimismo, las soluciones propuestas que responden a la falta de un procedimiento definido en la fase de validación son

- **Especificación de proceso de validación por parte del CS/AEPT⁶¹:** se busca aclarar en el Anexo A que el AEPT jamás podrá cerrar ni detener un proceso sin el consentimiento del CS. El AEPT deberá mantener informado en tiempo real al CS acerca del estatus de cada incidencia a través del SEG. Esto deberá incluir la razón

⁵⁹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo C sección C.2.1 Numeral 6.3 Modificación 19

⁶⁰ "Resolución mediante la cual el pleno del instituto federal de telecomunicaciones formaliza y resuelve las condiciones mediante las cuales se implementará el apéndice a interconexión diseño funcional y técnico del sistema electrónico de gestión de servicios de telecomunicaciones fijos del agente económico preponderante"

⁶¹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B sección B.4.1 Numeral 4.8 Modificación 15

Ce

del posible cierre de la incidencia y pruebas fehacientes de ello. Adicionalmente, si se comprueba un correcto funcionamiento del SEG, se deberá poder obtener los porcentajes de cumplimiento por medio de la información que esté disponible en el sistema. Lo anterior, con el fin de permitir su disponibilidad en cualquier momento y evitar su posterior manipulación.

- **IFT en proceso de arbitraje de incidencias:** Es también importante determinar procedimientos complementarios para resolver disputas de forma rápida y eficiente. Para ello, sugerimos un regulador dinámico que actúe como árbitro en el proceso de escalabilidad de la incidencia. Dado que, en caso de que no se logre llegar a un acuerdo entre el AEPT y el CS, el IFT podrá dar su veredicto conforme a las pruebas reportadas y así agilizar el proceso. Este proceso de arbitraje deberá tener unos tiempos de respuesta rápidos, los cuales sean de máximo dos (2) audiencias y que no tomen más de diez (10) días hábiles desde su inicio hasta su finalización y dictamen vinculante de obligatorio e inmediato cumplimiento.

7.2.2 Eficacia de los parámetros de calidad de nivel de servicio establecidos

Descripción de la causa y evidencia

En la OREDA vigente se establecen SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, para que estos a su vez puedan prestar un mejor servicio al cliente final. Como se mencionó anteriormente, los niveles de servicio actuales establecidos en la regulación no permiten que el CS sea competitivo en el mercado. Actualmente, el AEPT habilita el servicio en máximo 5 días naturales según lo estipulado en su página web, como se ve en la Figura 7.9. Lo que demuestra que, tener un plazo mayor al mismo radica en una desventaja que no permite estar en el mismo nivel de condiciones al que está el AEPT.

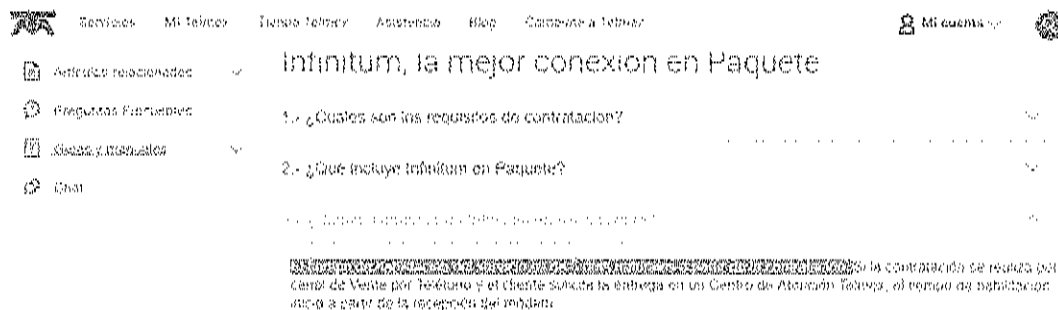


Figura 7.9: Página web del AEPT [Fuente: Sitio web de Telmex, 2019]

Aun si se tuviesen en cuenta los parámetros establecidos en la OREDA vigente para la prestación de los servicios, el AEPT persiste en su incumplimiento. Como se evidencia en la Figura 7.10, la OREDA vigente establece parámetros de servicio que el AEPT incumple tanto para la solución de fallas como para la habilitación de los servicios, según las propias

CC

estadísticas del IFT. Adicionalmente, es relevante mencionar que el AEPT está excediendo los plazos máximos para la habilitación del servicio. Por ningún motivo el regulador debe permitir acciones donde se afecte negativamente al usuario final, y en caso de que se presenten deberían existir sanciones ejemplares al respecto.

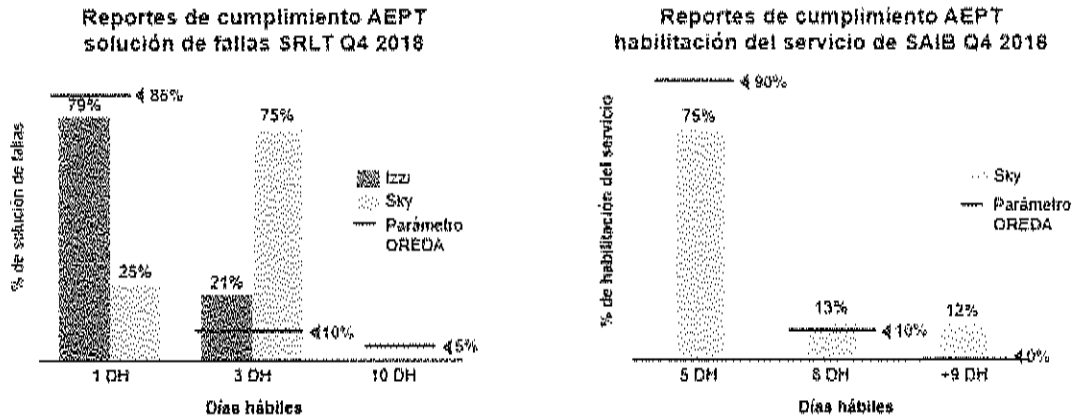


Figura 7.10: Reporte trimestral de cumplimiento IFT [Fuente: Reporte trimestral de cumplimiento del IFT, 2018]

Adicionalmente, en la OREDA vigente no se indica para la programación de citas el rango del horario que debe establecer el AEPT una vez validada la factibilidad del domicilio para proseguir con la habilitación del servicio. De esta manera, al no contar con un horario específico produce que no se pueda mantener un control en la visita de ambos técnicos y, por ende, no permitirá que coincidan en el domicilio para que se pueda dar la debida habilitación del servicio.

Descripción de la solución propuesta

- **Relevancia del cambio de los parámetros de calidad⁶²:** Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio e incentivar la competencia efectiva en el sector, tal y como se mencionó anteriormente en la sección 7.2.1, el cambio en los parámetros y plazos del nivel de servicio es de vital importancia para brindar un servicio de calidad en todas las etapas. Así, adicionalmente a los plazos y niveles de servicio mencionados anteriormente, también requerimos la modificación a 5 días naturales para el plazo que tiene el AEPT para cumplir con al menos el 90% de las instalaciones. Dado que se necesitan plazos que puedan ser competitivos en el mercado como se ha presentado anteriormente.
- **Programación de citas con ventanas de atención definidas⁶³:** Con el fin de disminuir el número de incidencias y postergación en la habilitación del servicio por

⁶² Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo C sección C.2.2 Numeral 6.5 Modificación 20

⁶³ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo C sección C.2.1 Numeral 6.3 Modificación 19

causa de la ausencia del cliente en el domicilio, se propone incluir la opción de citas programadas con ventanas de atención definidas. Esto cumplirá una doble función: (i) permitirá brindar un mejor servicio al cliente final con horarios de espera mínimos; y (ii) aportará un mejor indicador para el AEPT en los parámetros de calidad de habilitación de servicio, Dado que, se reducirían las cancelaciones por no encontrar al usuario en el domicilio.

- **Inclusión del paro de reloj⁶⁴:** Por otra parte, la inclusión para ambas partes del paro de reloj con justa causa debe ser posible para cada uno de los procedimientos establecidos. Esto deberá ser aplicable en un intervalo de tiempo determinado después de que ocurra la incidencia y exclusivamente para casos de fuerza mayor debidamente justificados en el SEG.
- **Canal de comunicación entre CS, AEPT y cliente⁶⁵:** Por último, las sugerencias antes mencionadas deben ir acompañadas de una constante comunicación entre el CS y el AEPT. Debido a que, al generar un canal de comunicación directo entre estos, el CS tendrá una mayor visibilidad del estado del servicio en el domicilio del cliente y se podrán solucionar las incidencias rápidamente.
 - En Bélgica, el AEP *Proximus* tiene una plataforma de gestión de incidencias y reparaciones por medio de la cual mantiene una comunicación activa con los CS. El Beneficiario puede usar el Web GUI (Portal de Soluciones) de la plataforma para incidencias y reparaciones proveída por Proximus y por ende pedir acceso a la interfaz a través de los medios de procesamiento especificados en el sitio web de servicios mayoristas de Proximus. Asimismo, la interacción a través de la plataforma proporciona un servicio que permite enviar al CS todos los cambios de estado para cada uno de sus casos de reparación.

7.2.3 Ausencia de informes trimestrales transparentes y auditables

Descripción de la causa y evidencia

Los informes trimestrales de cumplimiento son una herramienta de análisis que no sólo utiliza el regulador para identificar el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos sino también son el instrumento que tienen los CS para:

- tener visibilidad del cumplimiento de los niveles de servicio del AEPT y de si se llevan a cabo las medidas correctivas necesarias
- identificar si los niveles de servicio están siendo lo suficientemente estrictos
- determinar que no se esté generando un trato discriminatorio

⁶⁴ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo C sección C.2.2 Numeral 6.5 Modificación 19

⁶⁵ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo C sección C.1.1 Numeral 4.6 Modificación 17

Actualmente, para el GTV existen dos (2) inconvenientes acerca de los informes trimestrales:

1. no hay una auditabilidad de estos, lo que produce la pérdida de transparencia y confiabilidad en los datos que allí se encuentran
2. el factor humano hace que el proceso de actualización de estos sea demorado, tedioso y en algunas ocasiones hasta equivocado

En principio el Instituto debería ser el gestor principal de que los resultados de los informes de cumplimiento sean lo más acertados que sea posible. Sin embargo, persisten incoherencias entre números reportados por el AEPT y los CS. En un ejercicio de verificación de algunas de las variables incluidas, GTV ha tratado de validar la información contenida en los informes contra estadísticas internas de la utilización de las Ofertas de Referencia mayoristas. Las importantes discrepancias entre la información presentada en los informes trimestrales de cumplimiento del cuarto trimestre (4T) de 2018 y los indicadores internos de GTV se presentan en la Figura 7.11.

Reportes	SRLT	SRI	SRP	SAIB
Izzi				
Valores Izzi	0	0	0	0
Valores IFT	0	0	39	0
Diferencia	0	0	39	0
Blue Telecomm				
Valores Blue Telecomm	3	291	329	392
Valores IFT	5	322	374	701
Diferencia	-2	-31	-45	-309

Figura 7.11: Discrepancias entre la información presentada en los informes trimestrales de cumplimiento del 4T 2018 y los indicadores internos de GTV para diferentes tipos de servicio. [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Esta situación puede llegar a favorecer al AEPT haciendo que la tasa promedio de atención de incidencias parezca más alta de lo que realmente es. También, puede beneficiar al AEPT al reportar más habilitaciones a tiempo que las que tal vez reportan los CS.

Conforme a lo anterior, entendemos que el IFT tiene los mecanismos para corroborar los reportes enviados por parte del AEPT con respecto a los enviados por los CS. No obstante, se entiende que dichos reportes no son auditados por un tercero, por lo cual, no se tiene completa certeza ni visibilidad de los acuerdos consolidados para construir el informe trimestral de cumplimiento. Lo anterior estaría incumpliendo el principio de proporcionalidad y no discriminación al no incluir a los CS en la construcción de este.

Descripción de la solución propuesta

- **SEG como auditor sólo si funciona correctamente**⁸⁶: Dado lo anterior, se hace necesario que el IFT compruebe la veracidad de la información provista por el AEPT antes de incluirla en sus informes trimestrales. Para esto, el SEG es un instrumento fundamental en cuanto a que, si funcionara de manera correcta, permitiría la vigilancia y monitoreo de los indicadores relacionados con el cumplimiento de las Medidas, tales como los tiempos de reparación de fallas, tiempos de instalación de servicios, solicitudes de trabajos especiales, etc.

Adicionalmente, si se comprueba un correcto funcionamiento del SEG, los informes trimestrales se podrían generar automáticamente, teniendo una auditabilidad constante del proceso al ser público para todos los implicados.

Por ejemplo, en Francia se utiliza un sistema de información electrónico administrado por el AEP Orange el cual en su Oferta de desagregación del bucle menciona que este se utiliza como un medio de intercambio de información para:

- *“enviar a los operadores toda la información útil que pueda facilitar el paso de procesamiento del pedido.*

...

- *“Informes que reflejen los resultados del procesamiento de pedidos o notificaciones y que proporcionen toda la información necesaria, técnica y contractual, relacionada con el acceso, tal como aparecen al final de este tratamiento.”*
- **Fuentes de informes trimestrales sean abiertas para los actores:** con el fin de resaltar la transparencia en los procesos, se sugiere que en la regulación se estipule la obligación de todos los participantes de los reportes, cargar la información al SEG, y que dicha información sea no editable. Esto permitirá una evaluación constante no sólo del regulador sino también de todos los CS y hasta del mismo AEPT para validar que la información allí publicada sea verídica y funcional

7.2.4 Ausencia de igualdad de condiciones en la imposición de penalizaciones

Descripción de la causa y evidencia

En el Anexo B de la OREDA vigente asociado a las penas convencionales, se especifica el monto y las razones por las cuales se pueden otorgar sanciones tanto al AEPT como al CS, así como el procedimiento a seguir para la aplicación de estas. Sin la existencia de

⁸⁶ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo B sección B.4.1 Numeral 4.8 Modificación 16

las penalizaciones, el AEPT no tendría incentivos para cumplir con la prestación de servicios de calidad, ni con los niveles de servicio establecidos.

Sin embargo, aunque se presente un procedimiento definido, como está establecido en la OREDA vigente es diferente tanto para el CS como para el AEPT. Por consiguiente, mientras que el procedimiento para el CS es extenso y sin plazos definidos, el AEPT puede incluir las penalizaciones que considere sin pasar por una validación previa por parte del CS. Existe por lo tanto un trato discriminatorio hacia el CS, al tener el AEPT una posibilidad de cobro directo del CS, mientras que el CS no tiene las mismas facilidades.

Asimismo, aunque el AEPT realizara el mismo procedimiento que el CS, ambas partes podrían extender el tiempo para el pago de las multas impuestas de la contraparte. Debido a que no existe un plazo definido en la OREDA vigente que obligue a pagar las multas después de haber sido validadas.

Como ejemplo de lo anterior, se encuentra el caso de las penalizaciones que el GTV impuso al AEPT con relación a sus incumplimientos primeros bimestres del año 2019 (Figura 7.12). En este, se puede evidenciar que tras haber presentado las evidencias y conciliado con el AEPT, solo hasta cinco (5) meses después se están acordando los documentos necesarios para que el AEPT haga el pago correspondiente (Figura 7.13).

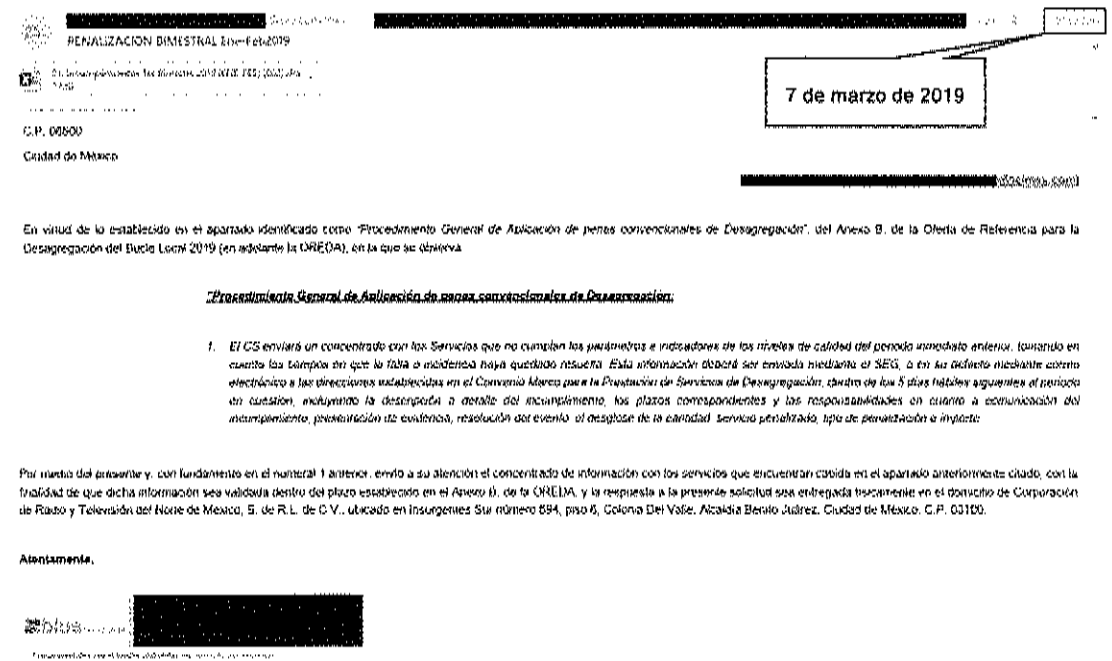


Figura 7.12: Primer correo enviado de GTV al AEPT con las penalizaciones que le corresponden al AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Ca

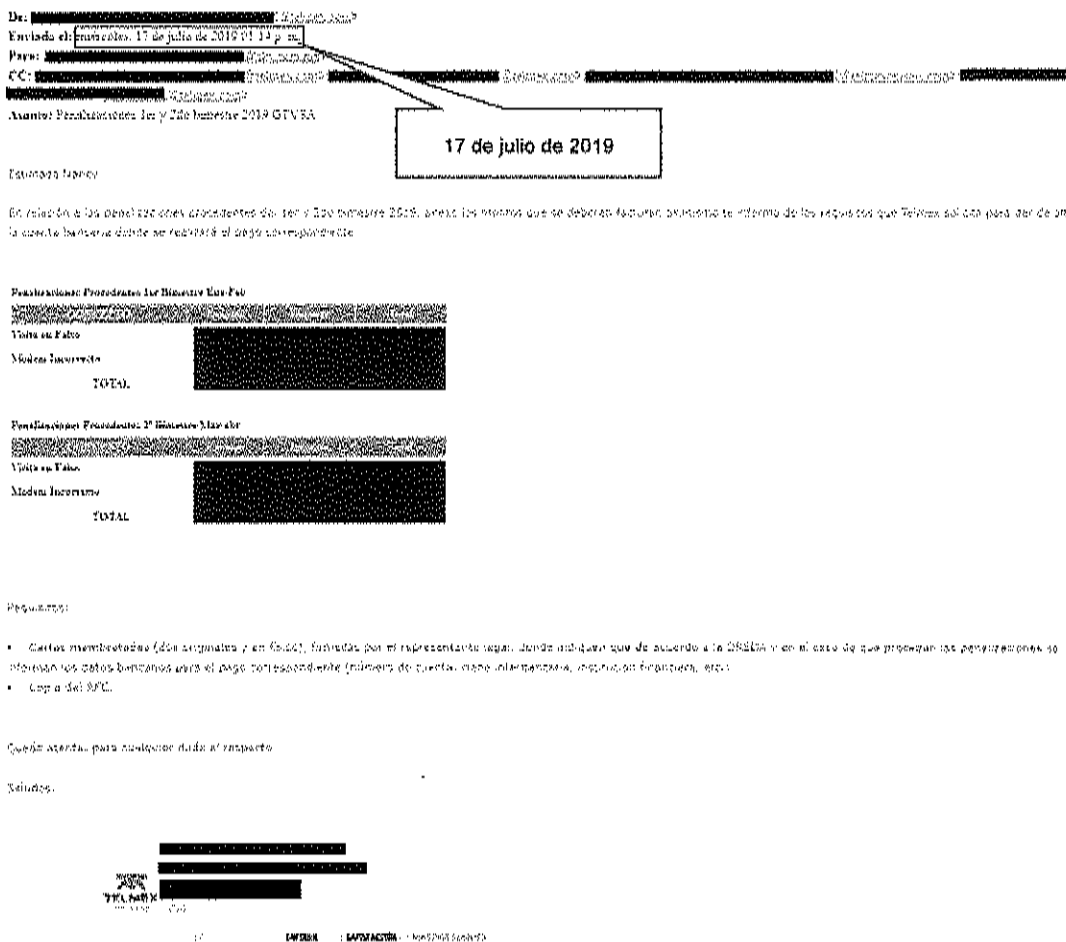


Figura 7.13: Correo enviado de Telmex a GTV solicitando una mayor cantidad de documentos para proceder al pago [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Descripción de la solución propuesta

- **IFT como actor dinámico que ejerza sanciones correspondientes⁶⁷:** Se le solicita al Instituto, que sea más riguroso en el seguimiento de los plazos y en la evaluación del cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT. El IFT, en el cumplimiento de su mandato institucional, tiene que imponer las correspondientes penalizaciones, además de ser un mediador en el caso de no llegar a un acuerdo entre partes y buscar el mecanismo más oportuno para que el AEPT no evada sus responsabilidades.
- **Método de cobro directo⁶⁸:** Por otra parte, se sugiere al IFT ajustar la oferta de referencia (Anexo B) con el fin de permitir un método de cobro directo como lo tiene el

⁶⁷ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo C sección C.3 *Anexo B* Modificación 23

⁶⁸ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo C sección C.3 *Anexo B* Modificación 23

Ce

AEPT. Con el fin de estar en igualdad de condiciones, lo cual conducirá a que exista un incentivo de ambas partes para cumplir con sus obligaciones.

Ahora bien, en ninguna circunstancia es de interés de GTV lucrarse por medio de las penalizaciones que deba pagar el AEPT. Estas deben actuar como elemento disuasorio con el fin de que las Ofertas de Referencia se utilicen para servir a su propósito. De esta forma, el AEPT tendrá como incentivo cumplir con lo estipulado y minimizar los obstáculos que impiden un correcto funcionamiento de estas.

- **Regulador como auditor en el procedimiento de facturación⁶⁹**: Asimismo, se necesitará que el regulador cumpla un rol de auditor en el procedimiento, para validar que antes de generarse los cobros correspondientes, estos estén validados por la contraparte.

7.3 Conclusiones

A lo largo de este capítulo se reitera la necesidad de que el AEPT debe establecer en las Ofertas de Referencia los procedimientos y plazos necesarios para la prestación eficiente de los servicios. Específicamente se requieren plazos claramente definidos para la solicitud y entrega de servicios, conciliación y facturación, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias. No obstante, el AEPT persiste en utilizar las zonas grises que se encuentran en la OREDA vigente como justificación de su incumplimiento.

Conforme a lo anterior, se debe estipular en la OREDA vigente con la especificidad necesaria, los procedimientos a seguir para lograr niveles de servicio competitivos y justos para todas las partes. Esto se requiere con urgencia, con el fin de asegurar que el AEPT no tome ventaja ni eluda sus responsabilidades.

Para esto es necesario que se implementen las siguientes soluciones para poder solucionar holísticamente el problema del detrimento en la calidad del servicio por falta de SLAs y procedimientos detallados:

- Se requiere para la ***falta de procedimientos detallados en la gestión de incidencias***:
 - establecer niveles de servicio y plazos máximos para cada uno de los pasos del procedimiento de resolución de incidencias.
 - describir detalladamente en la OREDA el procedimiento de objeción de incidencias y la metodología que se debe llevar a cabo para dar un escalamiento correcto en caso de que la incidencia sea imputable al CS, de ser necesario, habilitando canales de atención alternativos en caso de que el SEG siga sin funcionar adecuadamente

⁶⁹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo C sección C.3 *Anexo B* Modificación 23

- utilizar el paro de reloj cuando así se requiera, mientras se tenga la evidencia fehaciente debidamente subida en el SEG
- dejar establecido que por ningún motivo el AEPT puede cerrar una incidencia si dicho cierre no ha sido validado o aceptado por el CS
- Requerimos para mejorar la ***Eficacia de los parámetros de calidad de nivel de servicio establecidos:***
 - modificar los plazos máximos de habilitación del servicio con el fin de que sean competitivos, actualmente son altos y el AEPT no los usa para lo que debería
 - incluir la opción de citas programadas con ventanas de atención definidas
 - utilizar el paro de reloj cuando así se requiera, mientras se tenga la evidencia fehaciente debidamente subida en el SEG
 - generar un canal de comunicación directo que permita una comunicación activa entre el CS y el AEPT durante la entrega del servicio (instalación, habilitación)
- Asimismo, para corroborar una correcta auditabilidad de los informes trimestrales de cumplimiento, se requiere que:
 - todos los parámetros de entrada de los actores involucrados sean obtenidos en tiempo real por el SEG
 - desde el momento en que el SEG sea completamente funcional e inmodificable, se utilice toda la información que se genera allí para la generación de los reportes
- Por último, para que se cumpla el principio de proporcionalidad y no discriminación se requiere un método de cobro directo como el realizado por el AEPT al CS. Esto permitirá generar incentivos de ambas partes para prestar una buena calidad del servicio.

Lo mencionado anteriormente se encuentra en el Anexo C debidamente detallado para la sección que se requiere la modificación o inclusión en la OREDA vigente



8 Otras problemáticas importantes

Se han presentado a lo largo del documento las tres problemáticas principales junto con sus principales causas. Sin embargo, existen una serie de problemáticas adicionales que, sin ser menos importantes, no deben perderse de vista.

Se presentan en este capítulo las problemáticas adicionales que deberían atenderse por parte del IFT junto con el AEPT para obtener una OREDA completamente funcional, clasificadas con respecto a las prioridades de GTV mencionadas anteriormente:

- reestructuración del SAIB con el fin de obtener una operatividad efectiva
- implementación de un SEG funcional y auditable que se adapte a los requerimientos cambiantes de los CS
- implementación en la OREDA de SLAs competitivos y procesos claros de resolución de incidencias

No se ha desarrollado para estos puntos el mismo detalle que para las problemáticas principales, pues el GTV entiende que el IFT y el AEPT deberían enfocarse en dar solución a las problemáticas principales. Sin embargo, tampoco es conveniente dejar de lado la gran cantidad de problemáticas adicionales existentes.

Asimismo, varias de las problemáticas han sido presentadas y explicadas en respuestas anteriores a consultas públicas de la OREDA. Como aún persisten hoy en día, referimos a respuestas anteriores para su detalle.

Finalmente, las sugerencias de ajustes en la OREDA vigente, se encuentran en el Anexo D, donde se brinda un mayor detalle del ajuste necesario para generar una OREDA íntegra y funcional.

GTV permanece a disposición del IFT y del AEPT en caso de requerir mayor detalle con respecto a cualquiera de los puntos enunciados en esta sección.

8.1 SAIB

- **ONTs:**
 - ~ Actualmente no es posible configurar ONTs por parte de los CS
 - o Se requiere un software abierto que permita poder utilizar el mismo modelo de ONTs que utiliza el AEP, con el fin de poder configurar cada ONT y reducir los problemas asociados al mismo.⁷⁰

⁷⁰ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo D sección D.3.1 Numeral 6.2 Modificación 30

- Lo anterior debe ir asociado con la activación de ONTs vía SEG, para una optimización del proceso
- Se deben incluir procesos y especificaciones encaminadas a permitir la homologación de ONTs con diferentes proveedores de OLTs
- **Modificación de servicios:**
 - A pesar de que sea posible la modificación de los servicios en la mayoría de los módulos, el proceso de modificación no es funcional debido a la ausencia de SLAs.
 - Se requiere que si el usuario final desea realizar modificaciones en su servicio (Cambios de Velocidad, Bajas de Telefonía, etc.), que el tiempo de afectación del servicio al usuario final sea máximo de 30 minutos⁷¹

8.2 SEG

- **Órdenes de servicio abiertas:**
 - Actualmente si algún servicio cuenta con órdenes de servicio abiertas por movimientos administrativos, no se permite la generación de solicitudes o reportes de falla en el SEG. Adicionalmente, no se tiene una claridad de los procesos administrativos por los cuales se considera abierta una orden de servicio. Lo anterior sería de menor relevancia si existiera una comunicación bidireccional en el SEG, donde los CS puedan averiguar acerca de los motivos y estado de una orden de servicio.
 - Se requiere que se cargue toda la evidencia correspondiente en el SEG para justificar el estado del servicio, así como la generación de solicitudes e incidencias aún si es un proceso que se encuentra abierto⁷²
- **Reagendar por medio del SEG:**
 - Hoy en día no es posible reagendar visitas por el SEG. La alternativa suministrada a través de la línea 018004040734 resulta innecesariamente demorada y complicada. Además, el no poder reagendar visitas a través del SEG ha sentado las bases para que Telmex impute a los CS la causa de estas reagendaciones fundamentadas en visitas en falso, aún si esto no se debe a los CS. La alternativa de reagendar a través de la línea telefónica debería ser únicamente en caso de que el SEG no funcione y sólo mientras este se encuentre en reparación.

⁷¹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.3.5 Numeral 6.16 Modificación 35

⁷² Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.1.1 Numeral 1.5 Modificación 24



- Se necesita tener la posibilidad de reagendar por medio del SEG con el fin de dejar constancia de la solicitud. Así como establecer un plazo min. de 24 horas en especial cuando sea imputable al AEPT⁷³⁷⁴

8.3 SLAs y procedimientos detallados

- **Objeciones de servicios:**

- Actualmente los tiempos con respecto a la respuesta de Objeciones de servicios son de 18 días para el CS vs. los 120 días de los cuales dispone el AEP
- Se requiere que siempre exista una igualdad de condiciones, en este caso que si para el AEPT son 120 días máximo también lo sea así para el CS⁷⁵

8.4 Otros

- **Reventa:**

- Se requiere que se elimine la presencia de un técnico del CS en la activación del servicio, lo cual es innecesario para la prestación del servicio. Esto genera sobrecostos innecesarios a los CS, al enviar técnicos que no pueden desempeñar ninguna función en el proceso de entrega de servicios de reventa.⁷⁶
- Se necesita dar de alta a los domicilios y continuar con la contratación, de la misma manera que el AEP. Esta alta no debe involucrar la conjunción de diferentes procesos administrativos que incrementen el tiempo de solicitud, es decir, este plazo correrá en paralelo con el proceso de entrega del servicio. En todo caso, el proceso de contratación debe permitirse a los CS, a través de mecanismos alternos, que permitan al CS concretar las ventas, y a los usuarios finales obtener el servicio.⁷⁷

- **SCYD:**

- Se requiere mecanismos de concentración de tráfico en los distintos niveles.⁷⁸

⁷³ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.2.1 Numeral 4.6 modificación 28

⁷⁴ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.2.1 Numeral 4.6 modificación 28

⁷⁵ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.4 Cláusula Tercera. Modificación 36

⁷⁶ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.2.1 Numeral 4.6 Modificación 29

⁷⁷ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.2.1 Numeral 4.6 Modificación 27

⁷⁸ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, dirijase al Anexo D sección D.3.5 Numeral 6.16 Modificación 35



- Adicionalmente, Telmex debe poner a disposición de los CS evidencia o configuración de la entrega de los equipos de acceso. En la actualidad no hay certeza de que hayan sido entregados los equipos.
 - En la actualidad no hay interfaces para el crecimiento de hardware entre puertos de 1GB a 10GB.
 - Es necesario un procedimiento para la migración de servicios entre pCAIs
- **Otros:**
- Es necesario que el AEPT tome responsabilidad de la adecuada gestión de sus operaciones⁷⁹
 - Se deben introducir penalizaciones para asegurar el cumplimiento de tiempos asociados a la suspensión y reactivación de servicios⁸⁰
 - La disponibilidad de recursos en el SEG debe reflejar el estado actual de la infraestructura, o en su defecto, debe ser reparada y puesta a disposición de los CS a la brevedad posible⁸¹
 - Se debe hacer seguimiento a las fallas asociadas a prácticas inapropiadas, asociadas a la gestión de módems/ONTs^{82/83}
 - Se debe guardar consistencia en los resultados de las pruebas, para asegurar que el servicio suministrado al usuario final sea de calidad⁸⁴

⁷⁹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo D sección D.1.2 Numeral 1.9 Modificación 25

⁸⁰ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo D sección D.2.1 Numeral 4.6 Modificación 26

⁸¹ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo D sección D.3.2 Numeral 6.3 Modificación 31

⁸² Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo D sección D.3.3 Numeral 6.5 Modificación 32

⁸³ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo D sección D.3.3 Numeral 6.5 Modificación 33

⁸⁴ Para mayor detalle de este apartado y la modificación correspondiente en la OREDA, diríjase al Anexo D sección D.3.4 Numeral 6.6 Modificación 34



9 Separación funcional y su impacto sobre la OREDA

Después de lo expuesto a lo largo del documento, se considera importante mencionar para consideración general, que con la aparición de la separación funcional de las empresas del AEPT, se va a tener un impacto sobre las futuras Ofertas de Referencia de desagregación, por lo cual se considera clave destacar que las consecuencias de esta medida no deberán suponer una desmejora o retroceso de las condiciones de las Ofertas de Referencia actualmente vigentes y las posteriores. Acercándose la fecha para cumplir los plazos establecidos, se encuentra inminente una transición que no sólo está relacionada con la separación funcional del AEPT si no también con todos los riesgos que esto implica.

GTV está sumamente preocupado por la falta de visibilidad que ha tenido acerca de cómo el IFT afrontará la separación funcional del AEPT cuando esta entre en vigor. La preocupación del GTV radica en que, si actualmente el AEPT dificulta el acceso a los servicios de la OREDA, con la separación funcional tendría muchas más zonas grises para persistir en este tipo de comportamientos. Asimismo, se tiene presente que no se han presentado los cambios necesarios en las Ofertas de Referencia que apoyen dicha separación funcional. Esto implica un mayor grado de incertidumbre de cómo funcionará ahora la prestación de servicios mayoristas, lo anterior dado el poco conocimiento que se tiene del proceso.

GTV entiende que el AEPT deberá crear Divisiones Mayoristas, tanto al interior de Telmex como de Telnor, las cuales, deberán operar como una entidad única en la provisión de los servicios mayoristas regulados que no provean las Empresas Mayoristas que deberá crear el AEPT como parte de su proceso de separación funcional. Las Divisiones Mayoristas serán las responsables de prestar los servicios regulados de enlaces dedicados entre localidades, enlaces dedicados de larga distancia internacional, los servicios de interconexión, reventa, así como aquellos de trabajos especiales y servicios auxiliares que les sean aplicables.

Asimismo, GTV entiende que las Empresas Mayoristas y las Divisiones Mayoristas serán responsables de prestar, en términos no discriminatorios, los siguientes servicios de la OREDA:

Servicios	Prestador del servicio		Ventanilla de acceso
	División Mayorista (DM)	Empresa Mayorista (EM)	
Servicios de desagregación			
Servicio de acceso indirecto al bucle (Local)		x	EM

Ce

Servicios	Prestador del servicio		Ventanilla de acceso
	División Mayorista (DM)	Empresa Mayorista (EM)	
Servicio de acceso indirecto al bucle (Regional y Nacional) ⁸⁵	X		DM
Servicio de desagregación total del bucle (SDTBL)		x	EM
Servicio de desagregación compartida del bucle (SDCBL)		x	EM
Servicio de desagregación total del sub-bucle (SDTSBL)		x	EM
Servicio de desagregación compartida del sub-bucle (SDCSBL)		X	EM
Servicio de coubicación para desagregación del bucle (SCD)		X	EM
Adecuaciones para la coubicación		X	EM
Reasignación de espacios		X	EM
Recuperación de espacios		X	EM
Tendido de cableado multipar		X	EM
Anexo de caja		X	EM
Trabajos especiales	X	X	DM/EM
Cableado interior		X	EM
Servicio de reventa de línea telefónica	X		DM
Servicio de reventa de paquetes, Infitum, Paquetes (SRLT, SRI, SRP)	X		DM
Servicio de concentración y distribución (Local)		X	EM
Servicio de concentración y distribución (Regional y Nacional)	X		DM
ONT	X	X	DM/EM ⁸⁶
Módem	X	X	DM/EM
Aparato telefónico	X		DM
Servicios de compartición de infraestructura pasiva			
Servicio de acceso y uso compartido de obra civil		X	EM
Servicio de acceso y uso compartido de torres	X		DM
Acceso y uso de espacio aprobado en piso	X		DM
Servicio de uso de sitios, predios y espacios Físicos	X		DM
Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada		X	EM
Ubicación distante		X	EM

⁸⁵ Según entiende GTV, esta separación del SAIB se debe a solicitud explícita del Instituto y se deriva por como el SCyD está dividido entre las EM y las DM según la prestación del servicio ya sea local, regional o nacional, y como el SAIB depende inalienablemente del SCyD, es lo que genera la presentación de los servicios del SAIB desglosados por su ámbito geográfico.

⁸⁶ GTV entiende que no serán 2 ventanillas para ONT y módem. Teniendo presente que tanto las EM como las DM prestarán servicios SAIB, por disposición del IFT (ya sea DM o EM), cada empresa debe proveer el servicio de ONT y Módem, siendo cada una la ventanilla única correspondiente a su servicio en particular.

Servicios	Prestador del servicio		Ventanilla de acceso
	División Mayorista (DM)	Empresa Mayorista (EM)	
Servicios de apoyo para la compartición de infraestructura pasiva	X	X	DM/EM
Trabajos especiales	X	X	DM/EM

Figura 9.1: Servicios mayoristas en la separación funcional [Fuente: IFT, 2018]

Algunos servicios, como el servicio de acceso indirecto al bucle, son fácilmente asociables a un prestador de servicios. Otros, sin embargo, pueden dar lugar a situaciones más complejas que requieran la involucración de ambos prestadores de servicios. Esto es algo que incrementa la incertidumbre del GTV. A título ilustrativo y no exhaustivo, el SAIB regional y nacional es un ejemplo típico de servicio que involucra no solamente a ambos prestadores de servicios, sino servicios mayoristas prestados internamente.

Ahora bien, se debería entonces reestructurar una OREDA para el DM y otra para el EM, en donde se exprese claramente cómo serían los procedimientos y canales de comunicación en caso de que se necesiten servicios complementarios asociados a diferentes ventanas de acceso. Al respecto, y teniendo presente que el próximo año entraría en vigor la separación funcional, el GTV aún no tienen conocimiento de cómo operaría esto.

Por todo lo anterior, el Instituto deberá trabajar en la modificación de la OREDA para evitar contratiempos y atrasos en la prestación de servicios o atención de solicitudes para los CS, derivados de la entrada en vigor de la separación funcional. Esto con el objetivo de que se ajuste con la realidad del mercado y el AEPT no pueda incurrir en incumplimientos como los que se han demostrado a lo largo de este documento.



Anexo A Modificaciones en la OREDA vigente – SAIB

En el cuerpo de este documento se han descrito causas que han llevado a una situación problemática en la operación de la OREDA, específicamente en lo concerniente al servicio de acceso indirecto al bucle (SAIB). En este anexo se compilan los apartados de la OREDA vigente, cuya modificación es necesaria para la adecuada resolución de la situación problemática asociada al SAIB.

Para efectos de referencia, se cita la redacción original de apartados relevantes específicos, en las secciones denominadas "texto actual". Su versión modificada, se encuentra en las secciones denominadas "texto sugerido" de cada sección de la OREDA vigente.

De acuerdo con lo mencionado a través del cuerpo del documento, es preciso implementar la totalidad de las modificaciones sugeridas. La no implementación integral de dichas sugerencias puede resultar en remedios parciales que no resuelvan la situación que subyace este documento.

Las modificaciones introducidas en este anexo están directamente relacionadas con las soluciones sugeridas en el texto del documento principal. Aquellas modificaciones que no estén relacionadas con estas soluciones son introducidas al comienzo de cada sub-anexo, destacando su importancia.

A.1 Capítulo 1 - Introducción y generales

A.1.1 Numeral 1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios

Debido a que el AEP prolonga las estancias de espera del usuario final con la ejecución de Trabajos Especiales, es imperativo definir un marco más claro y específico sobre qué causales realmente son meritorias de la intervención de un Trabajo Especial. Las fallas por mantenimiento en la red de Teimex o fallas en las actualizaciones de los sistemas de información de Teimex no deben ser justificaciones de negación de los servicios, debido a que siempre debe ser responsabilidad de Teimex mantener su red en condiciones óptimas.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las secciones y subsecciones que deben modificarse y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 1:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: páginas 30 – 34
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 9 - Trabajos especiales

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
1	<p>Recursos de red asociados a los servicios</p> <p>[...]</p> <p><i>"Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta de recursos de red Telmex indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio.</i></p> <p><i>Para lo anterior a A continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:</i></p> <p>[...]</p>	<p>Recursos de red asociados a los servicios</p> <p>[...]</p> <p><i>"Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta de recursos de red, Telmex indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio.</i></p> <p><i>Para lo anterior a A continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:</i></p> <p>[...]</p>

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

No son causales de negación de los servicios (por la falta de facilidades de red) aquellas situaciones generadas por falta de mantenimiento de la red o fallas en las actualizaciones de los sistemas de información de Telemex.

Se deberán entender como faltas de mantenimiento de la red, las siguientes:

- ductos tapados;
- par asignado dañado;
- terminal dañada;
- puerto de equipo de acceso dañado;
- imposibilidades de reasignación;
- atenuación fuera de límite;
- bucle de fibra óptica dañado y;
- balante con distancia mayor a la permitida

Y se deberán entender como las faltas en las actualizaciones de los sistemas de información, las siguientes:

- domicilio sin correspondencia;

Las faltas de mantenimiento de la red y/o las fallas en las actualizaciones de los sistemas de información no deben ser consideradas como situaciones de gran magnitud y por ende, no deben ser consideradas como situaciones que requieran Trabajos Especiales.

La necesidad de ejecutar un Trabajo Especial debe surgir cuando un CS requiere de una obra civil en planta externa y/o solicitudes

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

de infraestructura de telecomunicaciones que Telmex no cuenta en el momento y deben ser adquiridas para poder ofrecer el servicio mayorista al CS. Los CS no deberán asumir el costo total del equipo, únicamente la proporción de la capacidad que busca contratar.

Adicionalmente, no se deben considerar meritorias de algún Trabajo Especial, aquellas situaciones en la que los recursos de red deben ser cambiados o ampliados por el crecimiento orgánico de Telmex. En caso de que un recurso de red de Telmex se encuentre operando al 80% de su capacidad y un CS solicite disponibilidad en dicho recurso, no se podrá considerar como un trabajo especial dicha expansión del recurso de red del AEPT, esta deberá considerarse como una necesidad para suplir el crecimiento orgánico de la operación.

Siempre será responsabilidad del Telmex mantener su red en condiciones óptimas. Si llegará a existir un caso de falta de mantenimiento o falla en la actualización de los sistemas de información que pudiese afectar la correcta provisión del servicio solicitada a través del SEG, Telmex tendrá que dar solución a estas situaciones antes de notificar la negación por falta de recursos a través del SEG.

En caso de que Telmex declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales de la sección 9 de esta OREDA los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados.

En caso de que Telmex declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales de la sección 9 de esta OREDA los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados.

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

En caso de que Telex negue una solicitud por factibilidad, y los motivos de dicha negación sean por faltas de mantenimiento de la red o fallas en las actualizaciones de los sistemas de información de este mismo, se cobrarán las correspondientes penalizaciones tratadas en el anexo B.

No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG.

No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG. Procurando asegurar la pertinencia de la información contenida en el SEG, esta deberá ser actualizada al menos una vez a la semana, o cuando haya modificaciones asociadas al curso natural de la operación (lo que suceda con mayor frecuencia).

No es causal de negación de servicio o condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos.

No es causal de negación de servicio o condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos.

Telex deberá registrar en el SEG el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales."

Telex deberá registrar en el SEG el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.

Ninguna objeción de tipo técnico (ductos tapados o sin ducto; par asignado dañado; cambio de terminal; domicilio sin correspondencia; puerto de equipo de acceso dañado; imposibilidad de reasignación; atenuación fuera de límite; bucle de fibra óptica dañado; variante con distancia mayor a la permitida.

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

entre otros) podrá ser presentada como un motivo para cancelar la instalación durante la etapa de habilitación y aprovisionamiento.

Ante la declaración de no factibilidad por alguna de las situaciones técnicas antes mencionadas, los Trabajos Especiales podrán ser solicitados por el CS hasta 10 días hábiles después de la notificación de no factibilidad. Una vez solicitado el Trabajo Especial por parte del CS, Telmex tendrá que responder en un plazo de 5 días con la cotización y el anteproyecto correspondiente al Trabajo Especial. Se ofrecerá mayor detalle sobre este procedimiento en la sección 9 de esta OREDA"

Es responsabilidad del CS aceptar la realización del Trabajo Especial y responsabilidad de Telmex brindar de forma diligente una solución o cada una de estas situaciones técnicas a la mayor brevedad posible.

Modificación sugerida en el procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

A.1.2 Numeral 1.6 - Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor

A.1.3 Durante la contratación de un nuevo servicio (que será provisto mediante la OREDA) y/o durante la verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final para hacer una portabilidad (AEPT ► CS), se han presentado ocasiones donde los equipos técnicos del AEPT influyen la decisión del cliente para mantener al AEPT o contratar los servicios directamente con el AEPT y no con el CS. Son prácticas anticompetitivas que fuerzan al Instituto a que se deba definir un esquema más complejo de verificación en la voluntad de los suscriptores, para evitar que el AEPT este aprovechando su posición de instalador para arrebatar potenciales clientes de los CS. En aras de establecer una

manera más robusta para verificar la voluntad del suscriptor/usuario, se sugiere incluir medios alternativos como se muestra en las modificaciones 2 y 3.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las secciones y subsecciones que deben modificarse y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 2:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: páginas 34 -- 36
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 1.6 - Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor
 - o 4.6 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de reventa
 - o 5.2 - Contratación, modificación, baja de SRMLT
 - o 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
 - o 7.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDBTL, SDCBL, SDTSBL, SDCBSBL
- Modificación número 3:
 - ubicación dentro de la OREDA vigente: página 37

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
2	<i>Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor</i>	<i>Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor</i>
	<i>"La verificación de la voluntad del suscriptor / usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios, ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de</i>	<i>"La verificación de la voluntad del suscriptor / usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios, ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de los servicios de</i>

Número de modificación

Texto actual

los servicios de telecomunicaciones. El único requisito que se solicitará para la verificación de la voluntad del suscriptor / usuario final, es la presentación del solicitante (CS o Telmex) del siguiente formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final, o en su caso si la solicitud se realiza de forma electrónica, presentar digitalizados el formato de verificación de la voluntad del suscriptor firmado y acompañado de la identificación del usuario (INE, IFE, pasaporte, cédula o cartilla)]"

Texto sugerido

telecomunicaciones. ~~El único requisito que se solicitará para la verificación de~~ Para verificar la voluntad del suscriptor / usuario final, ~~es la se podrá escoger entre las siguientes alternativas:~~

- presentación del solicitante (CS o Telmex) del siguiente formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final, o en su caso si la solicitud se realiza de forma electrónica, presentar digitalizados el Formato de verificación de la voluntad del suscriptor firmado
- presentar digitalizados el formato de verificación de la voluntad del suscriptor firmado y acompañado de la identificación del usuario (INE, IFE, pasaporte, cédula o cartilla)]";
- cargar al SEG un registro vocal donde el suscriptor/usuario final dé confirmación de su voluntad, acompañado de la identificación del usuario.

[...]

"Telmex no incurrirá en actividades de retención o de promoción de sus propios servicios, por lo que para tal efecto no deberá establecer comunicación con el suscriptor que solicite el cambio de proveedor, a partir de que reciba la solicitud de la verificación de la voluntad, durante el tiempo en el que se tramita su solicitud y hasta 15 días naturales después de que se habiliten los servicios de telecomunicaciones solicitados."

"Telmex no incurrirá en actividades de retención o de promoción de sus propios servicios, por lo que para tal efecto no deberá establecer comunicación con el suscriptor que solicite el cambio de proveedor, a partir de que reciba la solicitud de la verificación de la voluntad, durante el tiempo en el que se tramita su solicitud y hasta 15 días naturales después de que se habiliten los servicios de telecomunicaciones solicitados. En caso de incurrir en actividades de retención o de promoción de sus propios servicios con clientes

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

potenciales de los CS, se le deberá informar al Instituto para que este defina la penalización por prácticas anticompetitivas”

3 "2.) Escenarios de CS a Telmex
 Telmex entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del Formato de verificación de la voluntad, debidamente firmado.
 De forma alterna el Telmex podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.
 El proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones dará de baja los servicios contratados por el suscriptor. A su vez Telmex dará de baja los servicios de desagregación contratados por dicho proveedor."
 "2.) Escenarios de CS a Telmex
 Telmex entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del Formato de verificación de la voluntad, debidamente firmado, firmado y la identificación correspondiente, única y exclusivamente a través del SEG, legibles en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg).



Modificación sugerida en el procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

A.2 Capítulo 6 – Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 5.2.3 en el cuerpo del documento.

A.2.1 Numeral 6.2 – Módem y ONT del usuario final para SAIB

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 4:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: páginas 128
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
 - o Anexo "A" - Tarifas

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

4 Módems y ONT suministrados por Telmex

En caso de suministro por Telmex de los equipos de usuario final, Telmex pondrá a disposición de los CS los módems y ONT blancos y sin el logotipo de Telmex, configurados de acuerdo a las indicaciones de los CS en lo relativo a los parámetros del servicio de datos y de capa 2 relativos a parámetros de cliente y de prioridad de servicio.

Los CS desde la solicitud de los Servicios podrán solicitar que los módems y ONT²¹ sean entregados, instalados, configurados y activados en el domicilio del cliente, lo cual se llevará a cabo bajo las mismas condiciones que se hace para las propias operaciones. En el caso de Módem el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería²² en cuyo caso aplica una

Módems y ONT suministrados por Telmex

En caso de suministro por Telmex de los equipos de usuario final, Telmex dejará la opción abierta para que los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) en los módems/ONT blancos que serán instalados en las premisas de sus clientes. De este manera, el proceso será más eficiente y se evitarán complicaciones en la entrega y configuración por parte de un tercero.

Adicionalmente, Telmex también podrá suministrar los equipos de usuario final, donde pondrá a disposición de los CS los módems y ONT blancos y sin el logotipo de Telmex, configurados de acuerdo a las indicaciones de los CS en lo relativo a los parámetros del servicio

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

contraprestación³, o a través de tienda comercial de Telmex en cuyo caso no aplica cobro.

de datos y de capa 2 relativos a parámetros de cliente y de prioridad de servicio.

Los CS desde la solicitud de los Servicios podrán solicitar que los módems y /ONT³ sean entregados, instalados, configurados y activados en el domicilio del cliente, lo cual se llevará a cabo bajo las mismas condiciones que se hace para las propias operaciones. En el caso de Módem de Telmex. Para la entrega de los módems/ONT, el CS podrá elegir si la entrega entre las siguientes opciones:

- : si será vía mensajería³ en cuyo caso aplica una contraprestación³ 0.
- : si será a través de un técnico de Telmex³ 0.
- : a través de una tienda comercial de Telmex en cuyo caso no aplica cobro será necesario que el usuario al momento de recoger el módem proporcione el folio de la orden de servicio

La modalidad de entrega deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente. La lista de las Ciudades en que se podrá realizar la entrega de módems por Tienda Telmex será al menos en aquellas ciudades en las que se habiliten los servicios de desagregación y se actualizará el listado conforme a las solicitudes de los CS.

A solicitud del CS, en el caso de usuarios nuevos y ONT blancas, se podrán suministrar por parte de personal de Telmex al momento de la instalación del servicio o deberán estar disponibles en el domicilio del usuario si son de adquisición del CS a fin de validar la conectividad, la configuración en todo caso la hace el CS.

La modalidad de entrega deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente. La lista de las ciudades en que se podrá realizar la entrega de módems por Tienda Telmex será al menos en aquellas ciudades en las que se habiliten los servicios de desagregación y se actualizará el listado conforme a las solicitudes de los CS.

A solicitud del CS, en el caso de usuarios nuevos y ONT blancas, se podrán suministrar por parte de personal de Telmex al momento de la instalación del servicio o deberán estar disponibles en el domicilio del usuario si son de adquisición del CS a fin de validar la conectividad, la configuración en todo caso la hace el CS.

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

[...]

En caso de que el CS opte por la opción via mensajería, el SEG tendrá habilitado un módulo donde se le podrá dar seguimiento a las guías de paquetes de la empresa de mensajería. Esto con el fin de evitar que los CS no tengan ningún tipo de visibilidad de donde se encuentran las cajas para su respectiva instalación y se pueda coordinar a todas las diferentes contrabantes para una instalación efectiva de los servicios de la OREDA.

En caso de que se realice una visita en falso como consecuencia de retrasos en el envío de los módems/ONTs (a través del servicio de mensajería), Telmex será el responsable de dicha visita en falso, incluyendo la multa estipulada por visitas en falso.

En caso de que el técnico de Telmex se presente en el domicilio del cliente del CS con un módem/ONT que no tenga las credenciales del CS, debidamente configuradas, se procederá a considerar dicha visita en falso, imputable a Telmex, y como la entrega de un Modem incorrecto.

Bajo ninguna circunstancia el Técnico de Telmex podrá instalar un módem/ONT diferente al que fue contratado por el CS mediante los servicios de SAIB.

[...]

Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex otorgará un período de garantía de un año. En caso de ser necesario el reemplazo del equipo el CS podrá elegir si la entrega

Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex otorgará un período de garantía de un año. En caso de ser necesario el reemplazo del equipo el es CS podrá elegir si la entrega será vía

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

será vía mensajería sin cargo adicional o a través de la tienda comercial de Telmex.

mensajería entre cualquiera de las tres metodologías de envío sin ningún cargo adicional o a través de la tienda comercial de Telmex.

²¹ En el caso de ONT para usuarios nuevos, es necesario que las mismas sean entregadas por el técnico al momento de la instalación del servicio. Es requisito técnico que las ONT correspondan al mismo comercializador (marca o proveedor) que las OLT, debido que las ONT no son interoperables entre distintos proveedores. Para lo cual se pone a disposición del CS un listado en el SEG que indica todos los ONT compatibles, así como los que han aprobado o han sido rechazados mediante pruebas de interoperabilidad

²¹ En el caso de ONT para usuarios nuevos, es necesario que las mismas sean entregadas por el técnico al momento de la instalación del servicio. Es requisito técnico que las ONT correspondan al mismo comercializador (marca o proveedor) que las OLT, debido que las ONT no son interoperables entre distintos proveedores. Para lo cual se pone a disposición del CS un listado en el SEG que indica todos los ONT compatibles, así como los que han aprobado o han sido rechazados mediante pruebas de interoperabilidad

²² 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.

²² 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.

²³ Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate

²³ La contraprestación por enviar los módems/ ONTs con el técnico de Telmex será equivalente a la contraprestación por el envío mediante mensajería. Las tarifas serán equivalentes, ya que de forma sistemática las cuadrillas de instalación de Telmex llevan siempre a las premisas de los clientes módems/ ONTs de su propia operación, o en su defecto deben recoger las ONTs correctamente configuradas con las credenciales de los CS en los laboratorios de Telmex para luego proceder a su instalación en las premisas de los clientes de los CS. No existe lógica detrás de

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

que el envío mediante mensajería sea más económico que mediante el personal de Teimex

~~### Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate.~~

Modificación sugerida en la venta de módem y ONT para reventa [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

A.2.2 Numeral 6.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB

El presente Sub Anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la Sección 5.2.2 en el cuerpo del documento.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 5:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: páginas 135 y 136

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

5

Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta).

Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta).

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Teimex y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del SAIB. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica de la solicitud a fin de que a través del SEG

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Teimex y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del SAIB. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica de la solicitud a fin de que a través del SEG

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

sea verificado que el CS ingresó los datos correctos y que la red de Telmex cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y (ii) Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

sea verificado que el CS ingresó los datos correctos y que la red de Telmex cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y (ii) Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Durante la fase de envío, validación y análisis de factibilidad técnica, Telmex debe garantizar a los CS que la información consignada en el SEG se encuentra actualizada y es fidedigna de la realidad actual de la red. La información en la plataforma debe garantizar un proceso de solicitud transparente y no discriminatorio con el fin de darle viabilidad a las solicitudes de servicios mediante SAIB.

Etapas

Autorización del suscriptor/usuario final

[...]

Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud

El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8), determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, así como seleccionado la siguiente información:

Etapas

Autorización del suscriptor/usuario final

[...]

Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud

El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8), determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, así como seleccionado la siguiente información:

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

En caso de que la validación en línea automáticamente arroje como resultado que no hay facilidades de red para la provisión adecuada de los servicios, Telmex consultará sus registros internos incluyendo los sistemas denominados PISA – "Proyecto de Integración de Sistemas de Atención al Cliente" y SIMA – "Sistema Integral Modular Administrativo" para verificar que efectivamente el domicilio no cuenta con la infraestructura para la prestación del servicio.

Telmex deberá adjuntar a la objeción de la solicitud en el SEG toda la evidencia necesaria para demostrar que efectivamente no se cuenta con las facilidades de red.

Posterior a la verificación del CS de la evidencia provista por Telmex, se dará inicio al proceso mencionado en el numeral 1.4.1 y abordado con mayor detalle en la sección 9, sobre la solicitud y ejecución de Trabajos Especiales.

En caso de que Telmex declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales de la sección 9 de esta OREDÁ los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados**

El CS deberá:

- Seleccionar módem/ONT:

- Entrega de equipos venta Telmex (blanco)
 - Mensajería al domicilio del usuario*

Tres soluciones la factibilidad técnica de la solicitud, el CS deberá:

- Seleccionar módem/ONT:

- Entrega de equipos venta Telmex (blanco)
 - Mensajería al domicilio del usuario*

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

- Tienda Telmex**
- Técnico***
- Módems/ONT provisto por CS

- Tienda Telmex**
- Técnico***
- Módems/ONT provisto por CS

- Selección programación de cita (fecha y hora) para la atención del servicio.

- Selección programación de cita (fecha y hora) para la atención del servicio.

* Sólo módem. En caso de mensajería Telmex proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación.

* Módem/ONT. En caso de mensajería Telmex habilitará un módulo en el SEG donde los CS podrán rastrear y darles seguimiento a sus paquetes en tiempo real. El módulo también deberá incluir una funcionalidad que presente el desglose de las visitas al domicilio del cliente realizado por la mensajería. Se programarán tres (3) intentos de entrega de los servicios. Los dos primeros se realizarán en el domicilio del usuario final. El último intento se realizará en alguna dirección alterna que se capturará en el SEG al momento de la creación de la solicitud.

Sólo módem. En caso de mensajería Telmex proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación.

** Sólo módem. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación.

** Sólo módem. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación.

*** La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. Sólo para el caso de servicios nuevos el módem también se podrá entregar por Técnico.

*** Módem/ONT. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. Sólo para el caso de servicios nuevos el módem también se podrá entregar por Técnico. La ONT puede ser entregada en el domicilio del usuario el día de la instalación por parte del técnico de Telmex. ~~Esta deberá estar~~

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

~~configurada correctamente con las credenciales del CS para evitar una visita en falso~~

Para el caso de SAIB no existe el escenario de re-uso de módems/ONT, es decir, equipos existentes.

Telmex confirmará el CS, marca, modelo y versión software de la OLT si procede. Por su parte el CS en caso de instalación de la ONT por Telmex le comunicara los parámetros de configuración que correspondan.

Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio de acuerdo a lo seleccionado por el CS.

Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos de Telmex, el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo Telmex registrará el domicilio en la base de datos de Telmex en un plazo máximo de 48 horas.

En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG Telmex notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.

~~Para el caso de SAIB no existe el escenario de re-uso de módems/ONT, es decir, equipos existentes.~~

~~Telmex confirmará al CS, marca, modelo y versión software de la OLT si procede. Por su parte el CS en caso de instalación de la ONT por Telmex le comunicara los parámetros de configuración que correspondan.~~

~~Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio de acuerdo a lo seleccionado por el CS.~~

~~Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos de Telmex, el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo Telmex registrará el domicilio en la base de datos de Telmex en un plazo máximo de 48 horas.~~

~~En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG Telmex notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.~~

Nota al pie: No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG, cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

recursos de red y/o cualquier razón que se derive de una cuestión de saturación o falta de capacidad en las centrales y su equipamiento o de recursos de red

Modificaciones sugeridas sobre procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de reventa [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

A.2.3 Numeral 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB

El presente Sub Anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la Sección 5.2.4 en el cuerpo del documento.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 6:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 138
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 5.2 - Contratación, modificación y baja de SRMLT
 - o 6.16 – Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD
 - o 6.19 – Procedimiento para la realización de pruebas para el SCyD
 - o 7.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDBTL, SDCBL, SDTSBL, SDCBSBL

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

6

Etapa

Etapa

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

Pruebas de Aceptación del Servicio

Pruebas de Aceptación del Servicio

Una vez realizada la activación y sincronía Telmex realizará una prueba de sincronía la cual será almacenada en el SEG, para que el CS pueda consultarla.

Una vez realizada la activación y sincronía Telmex realizará una prueba de sincronía. Al término de dicha prueba, Telmex pondrá en el SEG evidencia de la MAC address que es visible en la VLAN asignada dentro del equipo de demarcación, para que el CS pueda consultarlas. Una vez el CS pueda verificar que la conexión funciona correctamente, este estará en capacidad de activar la ONT que corresponda para habilitar el servicio al suscriptor / usuario final.

Telmex no podrá dado por liquidado el servicio si el cliente no tiene servicio, independientemente de si se instaló o no.

Modificaciones sugeridas para procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

A.2.4 Numeral 6.5 – Parámetros e indicadores de calidad para SAIB

El presente Sub Anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la Sección 5.2.4 en el cuerpo del documento.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 7:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 146 y 147
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 4.8 – Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa

- o 6.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

7

Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio	Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio	Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio
Sincronía DSL (para SAIB en cobre):	Sincronía DSL (para SAIB en cobre):	Sincronía DSL (para SAIB en cobre):
Se hará una prueba de sincronía entre el módem y el DSLAM cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. Estos valores servirán de referencia a efectos de continuidad de servicio y reparación de fallas junto con los parámetros de aceptación de la prueba de provisión del pCAI según la recomendación Y.1564 de la ITU-T.	Se hará una prueba de sincronía entre el módem y el DSLAM dentro de demarcación del CS cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. En todo caso, la prueba se entenderá como exitosa sólo cuando el técnico del CS y el usuario den su aprobación	Se hará una prueba de sincronía entre el módem y el DSLAM dentro de demarcación del CS cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. En todo caso, la prueba se entenderá como exitosa sólo cuando el técnico del CS y el usuario den su aprobación
[...]	[...]	[...]
Sincronía (para SAIB en GPON):	Sincronía (para SAIB en GPON):	Sincronía (para SAIB en GPON):
Se hará una prueba de sincronía antes de la entrega del servicio entre la ONT y la OLT cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. Estos valores servirán de referencia a efectos de continuidad de servicio y reparación de fallas junto con los parámetros de aceptación de la prueba de provisión del pCAI en el servicio SCyD de acuerdo con la recomendación Y. 1564 de la ITU-T. [...]	Se hará una prueba de sincronía antes de la entrega del servicio entre la ONT y la OLT cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. En todo caso, la prueba se entenderá como exitosa sólo cuando el técnico del CS y el usuario den su aprobación	Se hará una prueba de sincronía antes de la entrega del servicio entre la ONT y la OLT cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. En todo caso, la prueba se entenderá como exitosa sólo cuando el técnico del CS y el usuario den su aprobación

A.2.5 Numeral 6.6 – Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB

Para poder verificar y validar los procedimientos de entrega del SAIB, se propone añadir una prueba desde el modem del suscriptor/usuario final, hasta el punto de interconexión de Internet del CS. Los resultados de dichas pruebas deben estar dentro de unos parámetros que están en las secciones 6.1 y 6.5, dependiendo del medio de acceso.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 8:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 148
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 4.8 - Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa

Las modificaciones sugeridas son:

Numero de modificación	Texto actual	Texto sugerido
8	Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB.	Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB.

"La Se debe realizar una prueba de conexión completa desde el modem del suscriptor/usuario final hasta el punto de demarcación del CS, que no sea intrusiva y que no interrumpa el servicio de medios compartidos con el fin de no afectar a otros usuarios finales del CS. De igual forma, los resultados de estas pruebas deben encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en las secciones 6.1 y 6.5 respectivamente. Esta prueba podrá realizarse únicamente con el equipo destinado a permanecer en el

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

domicilio del suscriptor / usuario final (sin la posibilidad de utilizar módems u ONTs con configuraciones especiales cuyo único propósito sea el de verificar el funcionamiento de la conexión)

"La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronía entre el modem y el DSLAM y cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.1 de este Servicio.

Los resultados de la prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronía entre el modem y el DSLAM y cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.1 de este Servicio.

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronización y potencia óptica cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.5 de Parámetros e indicadores de calidad."

La los resultados de la prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronización y potencia óptica cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.5 de Parámetros e indicadores de calidad."

Modificaciones sugeridas para el procedimiento de pruebas de entrega de SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Anexo B Modificaciones en la OREDA vigente – funcionamiento del SEG

En el cuerpo de este documento se han descrito causas que han llevado a una situación problemática en la operación de la OREDA, específicamente en lo concerniente a la operación del sistema electrónico de gestión (SEG). En este anexo se compilan los apartados de la OREDA vigente, cuya modificación es necesaria para la adecuada resolución de la situación problemática asociada al SEG.

Para efectos de referencia, se cita la redacción original de apartados relevantes específicos, en las secciones denominadas "texto actual". Su versión modificada, se encuentra en las secciones denominadas "texto sugerido" de cada sección de la OREDA.

De acuerdo con lo mencionado a través del cuerpo del documento, es preciso implementar la totalidad de las modificaciones sugeridas. La no implementación integral de dichas sugerencias puede resultar en remedios parciales que no resuelvan la situación que subyace este documento.

Las modificaciones introducidas en este anexo están directamente relacionadas con las soluciones sugeridas en el texto del documento principal. Aquellas modificaciones que no estén relacionadas con estas soluciones son introducidas al comienzo de cada sub-anexo, destacando su importancia.

B.1 Definiciones:

B.1.1 Incidencia o fallas:

El presente Sub Anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la Sección 6.2.3 en el cuerpo del documento.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 9 :

- ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 8

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

9

Definiciones

[...]

Incidencia o falla: Es la interrupción no planteada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos para cada servicio indicados.

Definiciones

[...]

"Incidencia o falla: Es la interrupción no planteada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos para cada ~~servicio~~ ~~indicados~~. Una ~~incidencia o falla del servicio puede proceder de averías en los elementos y/o funcionalidades de la red provocando la ausencia de dicho servicio.~~

~~En el caso del SEG, una incidencia o falla es la incapacidad de un elemento de este sistema electrónico para realizar la función que se le requiere."~~

Modificación sugerida sobre la definición de incidencias [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

B.2 Capítulo 1 – Introducción y generales

B.2.1 Numeral 1.6 – Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 10:
 - ubicación dentro de la OREDA vigente: página 37
- Modificación número 11:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 38

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
10	<p><i>Procedimiento de verificación de voluntad del suscriptor/usuario final y cambio de Concesionario en los escenarios de CS a Telmex, de Telmex de CS, de CS a CS (donador – receptor)</i></p> <p>[...]</p> <p>"2.) Escenarios de CS a Telmex</p> <p>Telmex entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del Formato de verificación de la voluntad, debidamente firmado.</p> <p>De forma alterna el Telmex podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.</p> <p>El proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones dará de baja los servicios contratados por el suscriptor. A su vez Telmex dará de baja los servicios de desagregación contratados por dicho proveedor."</p>	<p><i>Procedimiento de verificación de voluntad del suscriptor/usuario final y cambio de Concesionario en los escenarios de CS a Telmex, de Telmex de CS, de CS a CS (donador – receptor)</i></p> <p>[...]</p> <p>"2.) Escenarios de CS a Telmex</p> <p>Telmex entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del Formato de verificación de la voluntad, debidamente firmado.</p> <p>De forma alterna el Telmex podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.</p> <p>El proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones dará de baja los servicios contratados por el suscriptor, <u>posterior a la debida notificación de esta baja a través del SEG.</u></p>

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

A su vez, Telex dará de baja los servicios de desagregación contratados por dicho proveedor, posterior a la debida notificación de esta baja a través del SEG.

Nota: Sería relevante incluir una nota adicional donde se establezca que el AEP debe permitir a los diferentes CS consultar las solicitudes de voluntad asociadas a "cambio de CS" en las que esté involucrado. En la actualidad, la evidencia de estas solicitudes sólo puede ser consultada por el AEPT.

"El SEG permitirá a los CS consultar las solicitudes de voluntad de suscriptores/usuarios finales en las que se vea involucrado. Por ejemplo, si existe una solicitud de voluntad que implique una migración del CS "A" a Telex tanto Telex como el CS "A" podrán consultar dicha solicitud".

Modificación sugerida sobre los causales de suspensión temporal en la instalación de servicios [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

B.2.2 Numeral 1.9 – Condiciones generales para la prestación de los servicios

Como medida para que el SEG sea efectivamente una herramienta que permita un funcionamiento eficaz de la OREDA, es preciso que este sistema electrónico permita establecer una comunicación bidireccional entre el AEP y los CS.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 12:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 45

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

12

[...]

[...]

16. Toda comunicación entre Telmex y los CS se hará exclusivamente a través del SEG. En caso de fallas Telmex lo hará del conocimiento de los CS dentro de las siguientes dos horas al inicio de la falla y pondrá a disposición de los CS un medio alternativo de comunicación."

16. Toda comunicación entre Telmex y los CS se hará exclusivamente a través del SEG. En caso de fallas Telmex lo hará del conocimiento de los CS dentro de las siguientes dos horas al inicio de la falla y pondrá a disposición de los CS un medio alternativo de comunicación.

Por otra parte, sobresale el hecho de que no hay una definición amplia de SLAs asociados al funcionamiento del SEG. Tampoco se advierte la presencia de penalizaciones ante episodios de disfuncionalidad del SEG."

17. El SEG permitirá una comunicación bidireccional, habilitando módulos donde los CS puedan expresar sus inquietudes acerca de las respuestas que da Telmex en los diferentes procesos asociados a los servicios.

18. El tiempo de operación del SEG será 24 horas al día, todos los días del año. Se entenderá que el sistema no está disponible si no es posible la comunicación con este sistema durante un periodo mayor de 60 segundos. La disponibilidad mínima del SEG será 99.75% mensual.

19. Una disponibilidad menor de 99.75% mensual del SEG causará las penalidades correspondientes. Estas penalidades se eliminarán de acuerdo con un sistema escalonado por múltiplos, el cual se abordará con mayor detalle en el anexo B. La no disponibilidad de la plataforma sólo se justificará en periodos de cierre cotidianos, trabajos programados para la plataforma o ataques cibernéticos del sistema. Los anteriores justificantes no tendrán repercusiones en el porcentaje de disponibilidad.

20. Cualquier modificación en el funcionamiento del SEG (creación y/o eliminación de botones, módulos, características visuales, características técnicas, entre otros) deberá ser notificada automáticamente a través de un correo electrónico de contacto del

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

CS y a su vez, a través de esta misma plataforma electrónica. Todas las notificaciones deberán registrarse en un panel de alertas en donde se muestre el historial completo de notificaciones"

Modificación sugerida sobre los causales de suspensión temporal en la instalación de servicios [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

B.3 Capítulo 3 – Información relacionada con los servicios

En seguimiento del principio de igualdad de insumos, se sugiere modificar el capítulo al que hace referencia este numeral, añadiendo un texto como el que se cita, para efectos de permitir una gestión transparente del SEG como plataforma habilitadora de la OREDA.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 13:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 47 – 66

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

13

3. Información relacionada con los servicios

3. Información relacionada con los servicios

La información con la que cuenta Telmex se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que Telmex publica su OREDA o a través del SEG. Telmex utiliza el SEG para sus propias operaciones, así como las realizadas por sus filiales y subsidiarias, por lo que tanto Telmex como los CS

La información con la que cuenta Telmex se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que Telmex publica su OREDA o a través del SEG. Telmex utiliza el SEG para sus propias operaciones, así como las realizadas por sus filiales y

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

contarán con los mismos sistemas, herramientas de consulta e información.

subsidarias, por lo que tanto Teimex como los CS contarán con los mismos sistemas, herramientas de consulta e información.

[...]

[...]

3.6 Procedimiento de acceso al Sistema Electrónico de Gestión a través de La Red Privada Virtual VPN

3.6 Procedimiento de acceso al Sistema Electrónico de Gestión a través de La Red Privada Virtual VPN

[...]

3.7 Acuerdos de nivel de servicio asociado al funcionamiento del SEG



Las incidencias respecto al funcionamiento del SEG serán agrupadas en tres tipos según su relevancia y funcionalidad, como sigue a continuación:

- Las incidencias de alta severidad serán definidas como aquellas que generen una pérdida de servicio a nivel global.
- Las incidencias de severidad media incluyen aquellas que obstruyen la operatividad de requisitos funcionales de importancia (por ejemplo, módulos del SEG).
- Por último, aquellas que no afectan significativamente la operación de los CS son denominadas como incidencias de severidad baja.

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

Con base en la clasificación definida previamente, se asignan plazos para la resolución de dichas fallas:

- Severidad alta. Tiempo máximo de respuesta a solicitudes del CS – 1 hora

Tiempo máximo de solución – 3 horas

- Severidad media. Tiempo máximo de respuesta a solicitudes del CS – 2 horas

Tiempo máximo de solución – 5 horas

- Severidad baja. Tiempo máximo de respuesta a solicitudes del CS – 8 horas

Tiempo máximo de solución – 18 horas

Ante eventuales incumplimientos de dichos límites de tiempo se asignarán penalidades por el incumplimiento de plazos para solución de incidencias. Estas penalidades se estimarán acuerdo con un sistema escalonado según la severidad de la falla, el cual se abordará con mayor detalle en el anexo B. La no disponibilidad de la plataforma sólo se justificará en periodos de cierre cotidianos, trabajos programados para la plataforma o ategues cibernéticos del sistema. Los anteriores justificantes no tendrán repercusiones en el porcentaje de disponibilidad.

Modificación sugerida sobre la información relacionada con los servicios [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

B.3.1 Numeral 3.3 – Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG

En seguimiento del principio de igualdad de insumos, se sugiere incluir dentro de la oferta, puntualmente en el capítulo 3 un texto como el siguiente, para efectos de permitir una gestión transparente del SEG como plataforma habilitadora de la OREDA.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 14:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 62

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
14	3.3 – Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG	3.3 – Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG
	<i>La información consultada a través del SEG debe ser la misma que la establecida en la interfaz, la cual es proporcionada con las mismas características con las que el Telmex utiliza dicha información para sus propias operaciones, así como de sus filiales y subsidiarias.</i>	<i>La información consultada a través del SEG debe ser la misma que la establecida en la interfaz, la cual es proporcionada con las mismas características con las que el Telmex utiliza dicha información para sus propias operaciones, así como de sus filiales y subsidiarias.</i>
	<i>El SEG incorporará logs inmodificables de consulta y actividad (de Telmex y de los CS) que lleven registro de todas las actualizaciones de los NIS, interacciones y comentarios de cada una de las partes. Estos logs deben estar hospedados en servidores independientes a los de Telmex de tal forma que se evite una manipulación endógena de la información.</i>	<i>El SEG incorporará logs inmodificables de consulta y actividad (de Telmex y de los CS) que lleven registro de todas las actualizaciones de los NIS, interacciones y comentarios de cada una de las partes. Estos logs deben estar hospedados en servidores independientes a los de Telmex de tal forma que se evite una manipulación endógena de la información.</i>

Número de modificación

Texto actual

Texto sugiendo

El registro de actividades estará abierto para consulta en todo momento por parte de Telmex y de los diferentes CS.

En específico para acceder a la información contenida en el SEG. el procedimiento será el siguiente:

En específico para acceder a la información contenida en el SEG. el procedimiento será el siguiente:

[...]

[...]

Modificación sugerida con respecto al proceso de acceso a la información contenida en el SEG [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

B.4 Capítulo 4 - Servicio de reventa de línea

B.4.1 Numerai 4.8 – Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 15:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 89
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 5.3 – Plazos de entrega de SRMLT
 - o 5.4 – Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio
 - o 6.5 – Parámetros e indicadores de calidad para SAIB
 - o 6.18 – Parámetros e indicadores de Calidad para SCyD
 - o 7.5 – Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL

- o 7.13 – Parámetros e indicadores de Calidad de Cableado Multipar
- o 7.17 – Parámetros e indicadores de Calidad para el Anexo de Caja de Distribución
- o 8.7 – Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Coubicación
- o 9.3 – Parámetros e indicadores de Calidad de Trabajos Especiales

• Modificación número 16:

- ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 90, 91
- numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 5.3 – Plazos de entrega de SRMLT
 - o 5.4 – Parámetros e indicadores para provisión del servicio
 - o 6.5 – Parámetros e indicadores de calidad para SAIB
 - o 6.18 – Parámetros e indicadores de calidad para SCyD
 - o 7.5 – Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL
 - o 7.13 – Parámetros e indicadores de calidad de cableado multipar
 - o 7.17 – Parámetros e indicadores de calidad para el anexo de caja de distribución
 - o 8.7 – Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de coubicación
 - o 9.3 – Parámetros e indicadores de calidad de trabajos especiales

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
15	4.8 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa	4.8 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa
	[...]	[...]
	"En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas	"En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

de Servicio de Reventa. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.”

de Servicio de Reventa. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS podrán ser medidos diariamente a través de reportes automáticos disponibles y actualizados en tiempo real a todas horas en el SEG.

En caso de que el SEG no pueda incorporar esta funcionalidad, Telmex deberá poner a disposición de los CS todos los insumos necesarios con los que elabora los informes de cumplimiento de indicadores de calidad, que este presenta al IFT.”

16

Parámetros para Reparación de Fallas

[...]

El indicador de “Tiempo de Resolución” se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).”

Parámetros para Reparación de Fallas

[...]

El indicador de “Tiempo de Resolución” se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente. (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia) La reclamación se considerará resuelta únicamente hasta que el CS manifieste su conformidad con la solución proporcionada por Telmex, a través de un botón completamente funcional ubicado en el SEG. El CS será el único que tendrá la capacidad de cerrar la incidencia a través de la aceptación de la solución proporcionada.”

Modificaciones sugeridas de los Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Anexo C Modificaciones en la OREDA vigente – resolución de incidencias y establecimiento de SLAs

En el cuerpo de este documento se han presentado las principales causas que han llevado a dificultades con la resolución de fallas y definición de acuerdos de nivel de servicio (SLAs) en la OREDA. A lo largo del presente anexo se compilan los apartados de la OREDA vigente, cuya modificación y ajuste son indispensables para que se pueda solucionar de manera estructural las problemáticas asociadas a la definición de SLAs y resolución de incidencias. Para efectos de referencia, en cada una de las subsecciones se presenta una tabla con las siguientes columnas:

- Texto actual: incluye la redacción original de la OREDA vigente. Esta columna incluye las secciones dentro de la OREDA que están relacionadas con la causa descrita en el cuerpo del documento, y que deben ser evaluadas para su posterior ajuste
- Texto sugerido: incluye las modificaciones sugeridas por GTV al texto de la OREDA vigente para corregir las problemáticas referenciadas

Vale la pena reiterar al Instituto que es imperativo implementar la totalidad de las modificaciones sugeridas. La no incorporación, o modificación parcial no garantizará el correcto funcionamiento de los servicios mayoristas de desagregación.

Las modificaciones introducidas en este anexo están directamente relacionadas con las soluciones sugeridas en el texto del documento principal. Aquellas modificaciones que no estén relacionadas con estas soluciones son introducidas al comienzo de cada sub-anexo, destacando su importancia.

C.1 Capítulo 4

C.1.1 Numeral 4.6 – Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de reventa

Dada la necesidad de notificar a los CS de la correcta puesta en funcionamiento de los servicios que Telmex provee, se propone incluir un mecanismo de comunicación como se describe en la modificación número 17. Este medio servirá como herramienta que permita verificar la correcta habilitación del servicio.

Adicionalmente, se sugiere la modificación 18 como inductora de igualdad de condiciones entre el AEPT y los CS. Esta modificación busca también asegurar una provisión del servicio que sea más eficiente para el suscriptor/usuario final. Su modificación se basa en el hecho que los plazos allí definidos han sido determinados por el AEPT de manera arbitraria, y las reducciones sugeridas no representan un cambio que afecte de manera sustancial la viabilidad de la operación del AEPT.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 17:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 80
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 5.4 - Parámetros e indicadores para provisión del servicio
- Modificación número 18:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 83
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
 - o 7.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDBTL, SDCBL, SDTSBL, SDCBSBL

Las modificaciones sugeridas son:

Habilitación y aprovisionamiento del servicio

[...]

Telmex llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS. Se abrirá un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telmex y el CS para dar seguimiento a la instalación

[...]

Habilitación y aprovisionamiento del servicio

[...]

Telmex llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS. Se abrirá un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telmex y el CS para dar seguimiento a la instalación.

Dicho canal consistirá en un módulo de conversación escrita o verbal a través del SEG. Este canal deberá estar supervisado durante el día en el que esté programada la habilitación del servicio. De esta manera se asegurará que no haya comunicaciones del CS desatendidas.

El seguimiento a través del SEG se realizará a través de dos mensajes (escrito o de voz, según lo que Telmex habilite en el SEG). Telmex deberá contactar al CS al inicio y al final de la habilitación. Sin embargo, Telmex deberá estar atento para resolver las inquietudes que los CS le transmitan a través de este canal electrónico de comunicación.

Comunicaciones realizadas por los CS, que no tengan respuesta por parte de Telmex, deberán ser contabilizadas y penalizadas proporcionalmente, según las penalizaciones definidas en el anexo B.

En caso de que Telmex no esté en capacidad de habilitar esta funcionalidad en el SEG, se permitirá que el canal de comunicación sea telefónico. Este canal deberá permanecer abierto, supervisado y en funcionamiento constantemente en los días en que haya solicitudes de habilitación o modificación por parte de los CS. En este caso el seguimiento se realizará primordialmente por medio de una llamada al inicio del proceso de habilitación (con el

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

técnico en campo) y otra llamada al final, para verificar el estado de dicha habilitación.

La ausencia de la llamada de inicio o fin estará asociada a una penalización dentro del anexo B
[...]

18 **Visita en falso**

[...]

*Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que Telmex se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telmex desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telmex esperará al menos 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, el CS deberá: [...]"

Modificación sugerida en los procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de reventa [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

C.2 Capítulo 6 Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

C.2.1 Numeral 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB

Como apoyo en el control del funcionamiento del acceso al servicio de acceso indirecto al bucle, y otros que trata la OREDA, se sugiere la inclusión de acuerdos de nivel de servicio relacionados con la atención de incidencias y otros asuntos, en los diferentes servicios. Al respecto, es particularmente relevante el tiempo de habilitación y entrega del servicio, que tiene impacto en la marca de los CS, a la vez que otorga una ventaja injustificada al AEPT.

Nota: para poder llevar a cabo la habilitación del servicio, se contemplan calamidades que pueden estar fuera del control del AEPT. Al respecto se reconoce la necesidad de incorporar el concepto de "paro de reloj" en el cual se detenga la cuenta del tiempo con que cuenta el AEPT para habilitar el servicio de un cliente de los CS.

Este concepto de "paro de reloj" involucra causas predefinidas, tanto para su declaración como para su extinción.

Dentro de las causales contempladas para habilitar la declaración de "paro de reloj" se considerarán:

- Casos fortuitos o de fuerza mayor
 - huracanes
 - terremotos
 - incendios
 - inundaciones
 - guerras
 - sismos
 - motines
 - explosiones
 - actos de gobierno
 - insurrección
 - disturbios
 - accidentes
 - condiciones climatológicas extremas

- Asociadas a los CS
 - negación de acceso a las instalaciones
 - retrasos en los permisos de acceso
 - tiempo de traslado del personal técnico
 - reporte con datos erróneos

- fallas en sus equipos o instalaciones

- Terceros

- permisos en vías públicas
- acceso en zonas ejidales o comunales
- plantones en vía pública
- inseguridad en zonas y horarios específicos
- tiempo de suministro de equipos por proveedores
- fallas en el suministro eléctrico CFE por más de 4 horas

- Telmex

- tiempos de traslado en función de localidades específicas determinadas por común acuerdo entre Telmex y los CS.

Por otra parte, para declarar el final (extinción) del "paro de reloj" se deberá dar cualquiera de las siguientes condiciones:

- Desaparazca de manera evidente la situación que motivó el "paro de reloj"
- Telmex sea incapaz de probar al CS (por petición de este) que la situación que dio origen al "paro de reloj" siga existiendo, o que haya surgido una nueva situación contemplada como válida para la declaración de este mecanismo.

Este "paro de reloj" se materializará en el SEG por medio de un botón a disposición del propio Telmex mediante el cual podrá cargar la evidencia pertinente. Como medida de conciliación, el SEG tendrá también un botón del lado de los CS, que les permita expresar su acuerdo o desacuerdo con la declaración de este mecanismo. En caso de que haya disputas entre las partes, la situación será escalada ante el IFT, de manera que este actúe como árbitro y defina si hay o no "paro de reloj", y si aplica o no la imposición de penalidades a alguna de las partes en disputa.

Una vez sea declarado el "paro de reloj", el SEG mostrará a los CS un botón donde pueden solicitar a Telmex información sobre la situación que hubiera detonado la declaración del "paro de reloj". Telmex debe aportar al CS las evidencias que justifiquen por qué no debe detenerse el mecanismo de "paro de reloj".

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 19:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 138
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 4.6 – Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de reventa
 - o 6.16 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SCyD

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
19	Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta) -Envío, validación y factibilidad técnica de solicitud [...]	Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta) - Envío, validación y factibilidad técnica de solicitud [...]
	"En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG Telmex notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes. El CS podrá solicitar el Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA, aplicando el procedimiento de dicha sección."	"En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG Telmex notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes. Esta notificación se realizará en un máximo de 1 día natural, incluido dentro del plazo de habilitación y aprovisionamiento del servicio. El CS podrá solicitar el Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA, aplicando el procedimiento de dicha sección. En los casos en que Telmex determine la no factibilidad de un servicio por motivos de "factibilidad técnica", este demostrará a qué tipo de no factibilidad se asocia la no factibilidad. Cuando esta denegación de factibilidad esté asociada a mantenimiento de red, saturación, o

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

crecimiento de la red de Telmex, estos trabajos especiales se realizarán sin costo para los CS."

-Habilitación y aprovisionamiento del servicio

*Usuarios existentes: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex)*

[...]

Usuarios nuevos: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente*

- *Acometida existente: (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex)*
- *Sin acometida: (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex)*
- [...]

Citas para la instalación de servicios SAIB - Programación de visita

-Habilitación y aprovisionamiento del servicio

*Usuarios existentes: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente (máximo 5 días hábiles 3 días naturales contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles 5 días naturales con provisión de equipo por Telmex)*

[...]

Usuarios nuevos: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente*

- *Acometida existente: (máximo 5 días hábiles 3 días naturales contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles 5 días naturales con provisión de equipo por Telmex)*
- *Sin acometida: (máximo 5 días hábiles 3 días naturales contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles 5 días naturales con provisión de equipo por Telmex)*
- [...]

Citas para la instalación de servicios SAIB - Programación de visita

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
	<p>"Telmex proporcionará fecha y horario para instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora en un rango de 30 min."</p>	<p>"Telmex proporcionará fecha y horario para instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora en un rango de 30 min."</p>
		<p><u>Adicionalmente, es relevante mencionar que la programación de las citas para la habilitación del servicio se define a partir de los horarios definidos por Telmex. Esta programación contemplará espacios de tiempo inferiores a tres horas, facilitando la coordinación con el cliente final."</u></p>

Modificaciones sugeridas de los procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

C.2.2 Numeral 6.5 - Parámetros e indicadores de calidad para SAIB

Buscando una mayor simetría en las condiciones en las que tanto el AEPT como los CS pueden ofrecer servicios a potenciales suscriptores/usuarios, se introducen las modificaciones 20 y 21.

El objetivo de la modificación 21 es garantizar un mejor servicio para los suscriptores/usuarios finales de los CS. Esta mejora se materializa en menores tiempos de espera, que no se traducen en impactos mayores en las operaciones del AEPT.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 20:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 144
- Modificación número 21:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 145

Las modificaciones sugeridas son:

20

Parámetros e indicadores para provisión del servicio

"En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

Parámetros e indicadores para provisión del servicio

"En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral mensual por cada uno de los CS.

Telmex deberá poner a disposición de los CS todos los insumos necesarios con los que elabora los informes de cumplimiento de indicadores de calidad, que este presenta al IFT. Dicha disponibilidad deberá ser a través del S.E.G. o en caso de que Telmex no tenga la capacidad de incorporar esta funcionalidad, Telmex deberá asegurarse de que esta información esté al alcance de los CS.

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con el módem/ONT blanco provisto por el CS en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con entrega de módem/ONT por parte de Telmex en tiempo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante validada

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con el módem/ONT blanco provisto por el CS en tiempo: 90% en un máximo de cinco tres días hábiles naturales. El 10% restante validada en un máximo de ocho cinco días hábiles naturales a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con entrega de módem/ONT por parte de Telmex en tiempo: 90% en un máximo de siete tres días hábiles. El 10% restante

- en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud."*

- *validada en un máximo de nueve cinco días hábiles naturales a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles naturales a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles naturales a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles naturales a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles naturales a partir de la solicitud.*

21

Parámetros para reparación de fallas

"En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas, se tiene el siguiente alcance:
 Total de reparaciones atendidas por concesionario:
 • dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario.
 Objetivo 85%

Parámetros para reparación de fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas, se tiene el siguiente alcance:
 Total de reparaciones atendidas por concesionario:
 • dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario.
 Objetivo-85% al mínimo 90%

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
	<ul style="list-style-type: none"> dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Objetivo 95% <p>Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.</p> <p>Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente."</p>	<ul style="list-style-type: none"> dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. <u>Objetivo 95%-10% restante</u> <p>Para los casos anteriores, <u>la reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.</u></p> <p>Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.</p> <p><u>Adicionalmente, es importante destacar que los técnicos y/o colaboradores de Telmex que se dirijan al domicilio del suscriptor / usuario tendrán estrictamente prohibido realizar ofertas comerciales al cliente final u ofrecerle cambiarse de operador en virtud del error de funcionamiento de la conexión.</u></p> <p><u>Por otro lado, es posible la inclusión del paro de reloj para ambas partes, siempre y cuando este sea argumentado a través del SEG con justa causa en un plazo máximo de 12 horas hábiles después de la ocurrencia de la incidencia. Las condiciones para dicho "paro de reloj" se describen en la sección 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB 87"</u></p>
	<p>Modificaciones sugeridas a los parámetros e indicadores de calidad para SAIB (Fuente: Grupo Televisa, 2019)</p>	

87 Dicha definición corresponde con la propuesta de modificación, dado que en el momento de escritura del presente anexo no se encuentran definidas las condiciones para el "paro de reloj" en la OREDA vigente.

C.3 Anexo B -- Penas convencionales

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 22:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 8 -- Anexo B
- Modificación número 23:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 11 -- Anexo B

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
22	"Por cada incidencia o falla no resuelta para los servicios de desagregación (SRL, SRI, SRP, SAIB, SDTBL SDCBL SDCSBL y servicio de cableado multipar interno y externo) en los plazos indicados, se aplicará una penalización equivalente al día de la renta mensual, por cada día hábil completo de retraso en la solución de la falla o incidencia, de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento:	"Por cada incidencia o falla no resuelta para los servicios de desagregación (SRL, SRI, SRP, SAIB, SDTBL SDCBL SDCSBL y servicio de cableado multipar interno y externo) en los plazos indicados, se aplicará una penalización equivalente al día de la renta mensual, por cada día hábil completo de retraso en la solución de la falla o incidencia, de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento:
	<ul style="list-style-type: none">• 85% de reparación en el mismo día hábil• 95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles• 5% restante no excederá diez días hábiles."	<ul style="list-style-type: none">• <u>85% 90% de reparación en el mismo día hábil hasta en un día hábil desde su reporte</u>• <u>95% 10% restante de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles (contados desde la generación del reporte).</u>• <u>5% restante no excederá diez días hábiles."</u>

Alternativa 2

- 65% de reparación en el mismo día hábil hasta en un día hábil desde su reporte
- 95% 10% adicional de reparaciones, en un plazo máximo de tres días hábiles (contados desde la generación del reporte)
- 5% restante no excederá diez días hábiles (contados desde la generación del reporte)

23

Procedimiento general de aplicación de penas convencionales de desagregación:

"1. El CS enviará un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del periodo inmediato anterior, tomando en cuenta los tiempos en que la falla o incidencia haya quedado resuelta. Esta información deberá ser enviada mediante el SEG, o en su defecto mediante correo electrónico a las direcciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al periodo en cuestión, incluyendo la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe.

Procedimiento general de aplicación de penas convencionales de desagregación:

"1. El CS enviará un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del periodo inmediato anterior, tomando en cuenta los tiempos en que la falla o incidencia haya quedado resuelta. Cuando sean penas convencionales causadas por Telmex, será este quien envíe al CS el concentrado con los casos donde no se cumplen los parámetros e indicadores de calidad. Esta información deberá ser enviada mediante el SEG, o en su defecto mediante correo electrónico a las direcciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al periodo en cuestión, incluyendo la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe.

2. Si una habilitación/repaparación aún no se encuentra resuelta al momento del reporte, entonces se reportará en el siguiente periodo.
3. Telmex y el CS validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles.
4. Telmex y el CS conciliarán de buena fe los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del periodo inmediato anterior dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de validación. En caso de no ser factible una conciliación, las partes acudirán al IFT para la resolución de la disputa a que haya lugar.
5. Telmex y el CS acordarán importes y fechas de pago, en las cuentas correspondientes de su relación comercial, para liquidar las penalizaciones de acuerdo a las condiciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación. En ningún caso se podrán compensar pagos entre Telmex y los CS sino que, para efectos de control y seguimiento, cada actor pagará al otro el monto total de las penalizaciones que estén a su cargo.
6. Para el caso de penalizaciones por cancelaciones, y/o cualquier otro concepto de penas imputables al CS, Telmex enviará al CS el detalle de los cargos que el CS deberá cubrir, mismo que incluirá la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe, debiendo llevar a cabo las partes un proceso de conciliación y validación de importes similar al punto 4 y 5 anteriores. La reagentación de visitas y visitas similar al punto 4 y 5 anteriores. De manera similar, el CS le enviará

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

en falso por fallas o incidencias no imputables a Telmex serán presentadas al CS en su factura correspondiente.

a Telmex el detalle de los cargos que este deberá cubrir por cuenta de sus incumplimientos, incluyendo el detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes, y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución de eventos, despoje de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe, debiendo llevar a cabo las partes un proceso de conciliación y validación de importes similar al punto 4 y 5 anteriores.

La reagendación de visitas y visitas en falso por fallas o incidencias no imputables a Telmex serán presentadas al CS en su factura correspondiente, con la opción de que el CS remimere un abono de la penalización. Lo anterior con el fin de que el CS cuente con la posibilidad de objetar posteriormente la penalización impuesta y se concilie de buena fe el cargo presentado". De manera consecuente, cuando la visita en falso sea por causas imputables a Telmex, estas serán comunicadas a Telmex por el CS, y serán descontadas de la siguiente factura, hasta que Telmex haya cubierto su penalización.

7. Si las Partes de buena fe no pudieran lograr la conciliación correspondiente, entonces podrán iniciar un desacuerdo ante el Instituto para que dicha autoridad determine lo conducente. [..] será quien dictamine quién es responsable de qué, y asignará los plazos y cuantía de las penalizaciones que correspondan a Telmex o a los CS" [..]

Modificaciones sugeridas para el Anexo B – penas convencionales [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Anexo D Otras modificaciones en la OREDA vigente

En el cuerpo de este documento se han presentado las principales causas que han llevado a diversas dificultades en la operación de la OREDA. A lo largo del presente anexo se compilan los apartados de la OREDA vigente, cuya modificación y ajuste son indispensables para que se pueda solucionar de manera estructural las problemáticas transversales asociadas al funcionamiento de la OREDA. Para efectos de referencia, en cada una de las subsecciones se presenta una tabla con las siguientes columnas:

- **Texto actual:** incluye la redacción original de la OREDA vigente. Esta columna incluye las secciones dentro de la OREDA que están relacionadas con la causa descrita en el cuerpo del documento, y que deben ser evaluadas para su posterior ajuste
- **Texto sugerido:** incluye las modificaciones sugeridas por GTV al texto de la OREDA vigente para corregir las problemáticas referenciadas

Vale la pena reiterar al Instituto que es imperativo implementar la totalidad de las modificaciones sugeridas. La no incorporación, o modificación parcial no garantizará el correcto funcionamiento de los servicios mayoristas de desagregación.

Las modificaciones introducidas en este anexo están directamente relacionadas con las soluciones sugeridas en el texto del documento principal. Aquellas modificaciones que no estén relacionadas con estas soluciones son introducidas al comienzo de cada sub-anexo, destacando su importancia.

D.1 Capítulo 1 – Introducción y generales

D.1.1 Numeral 1.5 – Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios

Buscando reducir la incertidumbre que enfrentan los CS al momento de crear órdenes de servicio, se propone que el AEPT permita a estos saber cuál es la solicitud abierta. De esta manera los CS podrán hacer un seguimiento más cercano sobre los procesos abiertos. Al respecto se propone la modificación número 24.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 24:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 34

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
24	"Telmex podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios y el CS a través del SEG podrá visualizar la situación administrativa de la línea de desagregar."	"Telmex podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios y el CS a través del SEG podrá visualizar la situación administrativa de la línea de desagregar. En el SEG Telmex reportará cuál es la orden de servicio abierta (incluyendo su estado actual) para que los CS puedan resolverla antes de emitir nuevas órdenes. Adicionalmente, la suspensión del servicio no deberá impedir la creación de reportes ni solicitudes dentro del SEG."

Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:

- Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:
- Baja de la línea
 - Cambio de domicilio
 - Cambio de número
 - Desagregación con otro CS
 - Que esté en proceso de portabilidad"

Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:

- Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:
- Baja de la línea
 - Cambio de domicilio
 - Cambio de número
 - Desagregación con otro CS
 - Que esté en proceso de portabilidad"

Modificación sugerida sobre los causales de suspensión temporal en la instalación de servicios [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.1.2 Numeral 1.9 – Condiciones generales para la prestación de los servicios

Se sugiere que sea removido el inciso número 8 del numeral al cual hace referencia este apartado del Anexo C. Lo anterior dado que este no implica ningún cambio en la relación AEPT – CS de manera directa ni indirecta.

Nota: en caso de que la modificación sugerida no se pueda implementar, se sugiere al IFT motivar al AEPT la inclusión de una definición en la OREDA para el término "terceros", que aclare la inclusión de este comentario realizado por el AEPT en el texto de la OREDA.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 25:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: páginas 43 y 44

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
25	Generales "6. <i>Telmex y los CS, según sea el caso, serán responsables de aquellas faltas que llegarán a ocasionar a los Usuarios Finales de cualquiera de las partes, con motivo de la incorrecta instalación del equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales prestan servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.</i>	Generales "6. <i>Telmex y los CS, según sea el caso, serán responsables de aquellas faltas que llegarán a ocasionar a los Usuarios Finales de cualquiera de las partes, con motivo de la incorrecta instalación del equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales prestan servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.</i> <u>En el caso que Telmex se valga de terceros para la prestación de servicios sujetos a esta OREDA, incluyendo la instalación de equipos, este tomará completa responsabilidad del actuar de estos.</u>

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
[...]	<p>8. Si un usuario final tiene contratados servicios de terceros o de los Centros de Atención Teimex aplicarán las condiciones vigentes de acuerdo a su contrato."</p>	<p><u>Estos terceros pueden incluir, entre otros, subcontratistas y trabajadores temporales.</u></p>
[...]	<p>8. Si un usuario final tiene contratados servicios de terceros o de los Centros de Atención Teimex aplicarán las condiciones vigentes de acuerdo a su contrato."</p>	<p><u>8. Si un usuario final tiene contratados servicios de terceros o de los Centros de Atención Teimex aplicarán las condiciones vigentes de acuerdo a su contrato."</u></p>

Modificaciones sugeridas para las condiciones generales para la prestación de los servicios [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.2 Capítulo 4 - Servicio de reventa de línea

D.2.1 Numeral 4.6 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de reventa

Con el fin de definir las circunstancias que configuran una visita en falso, se propone excluir el caso en el que el CS no asiste al domicilio en servicio de reventa. En el proceso de habilitación, la presencia de un técnico del CS es irrelevante, por lo cual se propone eliminar la asignación de multas causadas por la ausencia de un agente de CS en el caso especificado anteriormente. La modificación asociada a este cambio es la número 29.

Adicionalmente, se sugiere la modificación número 26 como herramienta para facilitar la existencia de igualdad de condiciones entre el AEPT y los CS.

Finalmente, en la OREDA vigente hay parámetros relacionados con los procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de reventa. Asociados a estos parámetros se plantean modificaciones respecto de los siguientes asuntos:

- Adición de domicilio de clientes nuevos -- modificación número 27.
En la OREDA 2019, para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado, en la etapa de "Envío, Validación y Facilitación Técnica de solicitud" se tiene que la conclusión de este procedimiento puede prolongarse de manera injustificada hasta por 48 horas. Es injustificada porque este

es un paso intermedio e innecesario, que el AEPT no realiza para contrataciones con sus propios clientes, pero sí para las solicitudes de los CS. Por otra parte, es sabido por la experiencia de los CS que cuando el AEPT añade un cliente nuevo sin domicilio registrado en su propia base de datos, lo puede hacer de manera inmediata. Esto puede deberse a que el AEPT puede acceder a información privilegiada sobre su red. En términos operativos, en la mayoría de los casos lo anterior se traduce como un tiempo de espera menor para los usuarios finales del AEPT, pero un mayor tiempo de espera para los clientes de los CS.

- Plazos para la programación de citas para la instalación de servicios – modificación número 28
Dadas las particularidades de la operación, se sugiere que el margen de tiempo para la reprogramación sea cambiado. Considerando que el personal del AEPT debe tener tiempo suficiente para desplazarse y prepararse para realizar visitas técnicas, y que el horario para estas visitas debe reflejar la situación más reciente posible, se sugiere cambiar el plazo fijado por el AEPT para esta reprogramación

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones:

- Modificación número 26:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 86
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 5.4 - Parámetros e indicadores para provisión del servicio
- Modificación número 27:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 80
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 5.2 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT
 - o 6.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
 - o 7.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL
- Modificación número 28:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 82

- numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 6.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
 - o 7.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL
- Modificación número 29:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 81
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 6.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
26	<p>Suspensión "Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil."</p>	<p>Suspensión "Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil. <u>En caso de incumplir con este plazo se incurrirá en la penalización que corresponda dentro del anexo B.</u> <u>Procurando igualdad de condiciones entre Telmex y los CS, la penalización a que tengan derecho estos últimos se verá materializada en la forma de un descuento aplicado directamente sobre las siguientes facturas, extendiéndose hasta que Telmex haya cubierto la totalidad de penalizaciones a su cargo."</u></p>
	<p>Reactivación "En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de 2 horas a partir de la solicitud, atendiéndose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telmex."</p>	<p>Reactivación "En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de 2 horas a partir de la solicitud, atendiéndose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telmex. <u>En caso de incumplir con este plazo se incurrirá en la penalización que corresponda dentro del anexo B.</u></p>

Procurando igualdad de condiciones entre Telmex y los CS, la penalización a que tengan derecho estos últimos se verá materializada en la forma de un descuento aplicado directamente sobre las siguientes facturas, extendiéndose hasta que Telmex haya cubierto la totalidad de penalizaciones a su cargo."

27 "Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos de Telmex, el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo Telmex registrará en el SEG y en la base de datos de Telmex, el domicilio en un plazo máximo de 48 horas."

"Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos de Telmex, el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo Telmex registrará en el SEG y en la base de datos de Telmex en un plazo máximo de 48 horas incluidas en los 7 días hábiles destinados a la habilitación y aprovisionamiento definidos para dar de alta a un cliente nuevo. En todo caso, la ausencia del domicilio en la base de datos de Telmex debe contar con un mecanismo alternativo que permita a los CS realizar efectivamente la contratación, así como permitir el seguimiento de dicha contratación, mientras se da de alta el nuevo domicilio."

28 **Reprogramación de visitas**

[...]

El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Telmex asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá dar aviso a Telmex con al menos 36 horas de anticipación, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad."

Reprogramación de visitas

[...]

El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Telmex asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá dar aviso a Telmex con al menos 36 horas de anticipación, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad."

29

"Habilitación y aprovisionamiento del servicio

[...] Si el técnico de Telmex o de los CS no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso."

"Habilitación y aprovisionamiento del servicio

[...] Si el técnico de Telmex o de los CS no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso. Lo anterior no aplica en caso del servicio de reventa. En este servicio no es necesaria la presencia del técnico del CS."

D.3 Capítulo 6 - Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)

D.3.1 Numeral 6.2 – Módem y ONT del usuario final para SAIB

Partiendo del hecho que los módems y ONTs son el punto de interfaz que provee el servicio a los usuarios finales, es crítico que la configuración de estos equipos permita una conexión estable y funcional. Lo anterior es necesario para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan al usuario final. En línea con esta necesidad, la sugerencia de modificación incluida en este sub-anexo apunta a permitir a los CS la efectiva utilización (homologación), carga, y configuración de ONTs. Esta sugerencia corresponde a la modificación 30.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 30:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: páginas 130, 133 y 134
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 4.8 – Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
30	<ul style="list-style-type: none">• Homologación de ONT	<ul style="list-style-type: none">• Homologación de ONT

"Procedimiento de interoperabilidad del módem [...]"

"Procedimiento de interoperabilidad del módem/ONT"

En caso de que el CS así lo requiera aplicará el siguiente procedimiento: [...]

Una vez que se haya recibido el módem/ONT el laboratorio llevará a cabo las pruebas de interoperabilidad, y en un plazo máximo de 20 días hábiles dará respuesta al CS, la respuesta será de acuerdo a lo siguiente: [...]

El módem/ONT es interoperable, se notificará al CS y se integrará a la lista de módems interoperables.

Si el módem/ONT no pasa la prueba, se enviará respuesta incluyendo descripción pormenorizada del incumplimiento, con el objetivo de que el CS pueda realizar los ajustes necesarios al módem/ONT, podrá reingresarlo por una ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.

- Modo de entrega del módem/ONT

*Asimismo, para el caso de las ONT, el CS podrá adquirir estos equipos compatibles con los equipos de acceso de la red de Telmex a cualquier suministrador o al propio

En caso de que el CS así lo requiera aplicará el siguiente procedimiento: [...]

Una vez que se haya recibido el módem/ONT el laboratorio llevará a cabo las pruebas de interoperabilidad, y en un plazo máximo de 20 días hábiles dará respuesta al CS, la respuesta será de acuerdo a lo siguiente:

El módem/ONT es interoperable, se notificará al CS y se integrará a la lista de módems interoperables. Se enviará al CS un reporte detallado donde se especifique qué características han sido evaluadas, que permitan la interoperabilidad.

Si el módem/ONT no pasa la prueba, se enviará respuesta incluyendo descripción pormenorizada del incumplimiento, incluyendo las causas que impiden su interoperabilidad.

Esta descripción incluirá qué características han sido revisadas y qué resultado ha obtenido el equipo en estudio. Lo anterior con el objetivo de que el CS pueda

realizar los ajustes necesarios al módem/ONT, podrá reingresarlo por una ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.

- Modo de entrega del módem/ONT

*Asimismo, para el caso de las ONT, el CS podrá adquirir estos equipos compatibles con los equipos de acceso de la red de Telmex a cualquier suministrador o al propio

Número de modificación

Texto actual

Telmex. En este caso el CS deberá presentar a Telmex la certificación del fabricante de la compatibilidad de la ONT con el correspondiente equipo de acceso de Telmex. Los equipos de acceso correspondientes al usuario en cuestión (DSLAM, TBA u OLT) serán identificados por Telmex a través del SEG, señalando marca modelo y versión de software. Asimismo, dichos datos serán confirmados por Telmex junto a la notificación de factibilidad del procedimiento de contratación."

- Carga de lotes de ONT vía SEG

"Autoconfiguración de credenciales de CS" [...]

Carga previa de credenciales por parte del CS [...]
Carga previa de credenciales por parte de Telmex: El CS tendrá que entregar sus credenciales, así como demás configuraciones y direcciones de red que considere necesarias, a Telmex para que se realice la carga de las mismas a través del proveedor de Telmex, correspondientes a un lote de módems/ONT blancos, de forma que cuando el CS los distribuya a sus clientes, se puedan autenticar en el AAA del es sin necesidad de realizar una llamada telefónica.

Carga individual: Se tendrán que seguir los procedimientos ya descritos en el punto correspondiente del procedimiento de alta del servicio SAIB que implican la llamada telefónica del CS al momento de la instalación, para proporcionar el

Texto sugerido

Telmex. En este caso el CS deberá presentar a Telmex la certificación del fabricante de la compatibilidad de la ONT con el correspondiente equipo de acceso de Telmex. Los equipos de acceso correspondientes al usuario en cuestión (DSLAM, TBA u OLT) serán identificados por Telmex a través del SEG, señalando marca modelo y versión de software. Asimismo, dichos datos serán confirmados por Telmex junto a la notificación de factibilidad del procedimiento de contratación."

- Carga de lotes de ONT vía SEG

"Autoconfiguración de credenciales de CS" [...]

Carga previa de credenciales por parte del CS [...]
Carga previa de credenciales por parte de Telmex: El CS tendrá que entregar sus credenciales, así como demás configuraciones y direcciones de red que considere necesarias, a Telmex para que se realice la carga de las mismas a través del proveedor de Telmex, correspondientes a un lote de módems/ONT blancos, de forma que cuando el CS los distribuya a sus clientes, se puedan autenticar en el AAA del es sin necesidad de realizar una llamada telefónica.

Carga individual: Se tendrán que seguir los procedimientos ya descritos en el punto correspondiente del procedimiento de alta del servicio SAIB que implican la llamada telefónica del CS al momento de la instalación, para proporcionar el

Número de modificación

Texto actual

número de serie del equipo y el número de servicio que permitan la activación y sincronía.

Texto sugerido

número de serie del equipo y el número de servicio que permitan la activación y sincronía.

Carga por lotes por el CS. El CS tendrá la posibilidad de realizar la carga masiva de ONT blancos, partiendo de la información de configuraciones y direcciones de red, correspondientes a un lote de módems/ONT blancos, de forma que cuando el CS los distribuya a sus clientes, se puedan autenticar en el AAA del es sin necesidad de realizar una llamada telefónica.

- Instalación y configuración de ONT's del CS por técnicos del CS
"6.2 Módem y ONT del usuario final para SAIB

Lo instalación y configuración de los equipos de usuario final (Módems y ONT), así como las actuaciones en el domicilio del cliente necesarios para la activación del servicio serán realizadas por el CS"

- Instalación y configuración de ONT's del CS por técnicos del CS

"6.2 Módem y ONT del usuario final para SAIB

Lo instalación y configuración de los equipos de usuario final (Módems y ONT), así como las actuaciones en el domicilio del cliente necesarios para la activación del servicio de los servicios (incluyendo entre otros, datos y VoIP) serán realizadas por el CS"

Modificación sugerida sobre la sección de módem y ONT del usuario final para SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.3.2 Numeral 6.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB

En la experiencia de los CS ha habido inconvenientes asociados al proceso de habilitación de servicios (incluyendo SAIB). Estos inconvenientes tendrían una solución al implementar la modificación número 31.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 31:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 137
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 4.6 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa
 - o 7.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDBTL, SDCBL, SDTSBL, SDCBSBL

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

31

Etapa

Habilitación y aprovisionamiento del Servicio

Etapa

Habilitación y aprovisionamiento del Servicio

Tras la correcta validación de la factibilidad y viabilidad de la solicitud, Telmex tendrá el plazo estipulado en la oferta de referencia (entre 3-5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud) para garantizar a los CS que se ha hecho la evaluación técnica necesaria sobre todos los recursos de red para garantizar su disponibilidad y así evitar cualquier inconveniente en la etapa de Habilitación y Aprovisionamiento.

En caso de que Telmex identifique algún problema técnico con la solicitud, deberá proceder inmediatamente a informar al CS para que este pueda informar al cliente del inconveniente y se pueda reagendar una visita técnica para la instalación. Durante este proceso, Telmex deberá procurar solucionar el problema a la mayor brevedad posible para darle viabilidad a la solicitud del CS. Dicha solución no podrá sobrepasar los 5 días hábiles estipulados en la oferta de referencia.

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

Usuarios Existentes: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex).*

- Se habilita el servicio asegurándose el CS que el usuario final cuenta con los equipos.
 - El CS deberá realizar el cambio de módem al PCT. Telmex se encargará de instalar la ONT.
 - El CS llamará al 800-4040734 en el que proporcionará el número de serie y el número de servicio (número de línea/suscriptor), para la activación y sincronía en la red de Telmex. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos.

Usuarios Nuevos: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente.*

- Acometida Existente: *(máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex).*
- Sin Acometida: *(máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex).*
 - Si existen recursos de red, se probará la acometida y se reemplazará en caso de ser necesario.

Usuarios Existentes: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente (máximo 3 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 5 días hábiles con provisión de equipo por Telmex).*

- Se habilita el servicio asegurándose el CS que el usuario final cuenta con los equipos.
 - El CS deberá realizar el cambio de módem al PCT. Telmex se encargará de instalar la ONT.
 - El CS llamará al 800-4040734 en el que proporcionará el número de serie y el número de servicio (número de línea/suscriptor), para la activación y sincronía en la red de Telmex. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos.

Usuarios Nuevos: *Habilitación presencial de Telmex y el CS en el domicilio del cliente.*

- Acometida Existente: *(máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex).*
- Sin Acometida: *(máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud sin provisión de equipo por Telmex y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex).*
 - Si existen recursos de red, se probará la acometida y se reemplazará en caso de ser necesario.

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

- o El CS deberá conectar el módem/ONT al PCT. Telex se encargará de instalar la ONT.
- o El CS llamará al 800-4040734 en el que proporcionará el número de serie del módem y el número de línea/suscriptor, para la activación y sincronía en la red de Telex. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos de la ONT.

- o El CS deberá conectar el módem/ONT al PCT. Telex se encargará de instalar la ONT.
- o El CS llamará al 800-4040734 en el que proporcionará el número de serie del módem y el número de línea/suscriptor, para la activación y sincronía en la red de Telex. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos de la ONT.

En caso de que el técnico de Telex se presente en el domicilio del cliente del CS con un módem/ONT que no tenga las credenciales del CS debidamente configuradas, se procederá a considerar dicha visita en falso.

Bajo ninguna circunstancia el Técnico de Telex podrá instalar un módem/ONT diferente al que fue contratado por el CS mediante los servicios de SAIB.

Los equipos técnicos de Telex nunca deberán ofrecer servicios propios a los clientes de los CS, dicho accionar es anticompetitivo y poco transparente y deberá ser sancionado por la autoridad competente.

Si el técnico de Telex o de los CS no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso.

Si el técnico de Telex o de los CS no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso.

Se indicará si se desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.

Se indicará si se desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

Nota al pie Como, por ejemplo, no exhaustivo:*

- Ductos tapados o sin ductos
- Par asignado dañado, requiere cambio de terminal
- Domicilio no corresponde
- Puerto de equipo de acceso dañado
- Puerto analógico dañado
- Distancia y/o atenuación fuera de límite
- Bucle de fibra óptica dado, sin posibilidad de reasignación
- Bajante con distancia mayor a la permitida

Modificación sugerida sobre los procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.3.3 Numeral 5.5 - Parámetros e indicadores de calidad para SAIB

Buscando asegurar niveles consistentes de calidad en la prestación del servicio suministrado por Telmex, se proponen las siguientes modificaciones: 32 y 33. Al asegurar conexiones que efectivamente funcionen, se da crédito a la existencia de la OREDA, y se propicia una relación más eficiente entre los CS y Telmex.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 32:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 144
- Modificación número 33:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 146

Las modificaciones sugeridas son:

32

Parámetros e indicadores para provisión del servicio

"En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

Parámetros e indicadores para provisión del servicio

"En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral mensual por cada uno de los CS.

Telmex deberá poner a disposición de los CS todos los insumos necesarios con los que elabora los informes de cumplimiento de indicadores de calidad, que este presenta al IFT. Dicha disponibilidad deberá ser a través del SEG, o en caso de que Telmex no tenga la capacidad de incorporar esta funcionalidad, Telmex deberá asegurarse de que esta información está al alcance de los CS.

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con el módem/ONT blanco provisto por el CS en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con entrega de módem/ONT por parte de Telmex en tiempo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante validada

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con el módem/ONT blanco provisto por el CS en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles naturales. El 10% restante validada en un máximo de ocho días hábiles naturales a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con entrega de módem/ONT por parte de Telmex en tiempo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante

Número de modificación

Texto actual

Texto sugiendo

- en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.*

- *validada en un máximo de nueve cinco días hábiles naturales a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco tres días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de ocho-cinco días hábiles naturales a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete tres días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de nueve-cinco días hábiles naturales a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco-tres días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de ocho-cinco días hábiles a partir de la solicitud.*
- *Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete-tres días hábiles naturales. El 10% restante en un máximo de nueve cinco días hábiles naturales a partir de la solicitud.*

- Proporción de solicitudes procesadas sin errores de autenticación (AUTH) en la instalación del módem/ONT correspondiente a la solicitud de habilitación: No debe superar el 1% de las solicitudes de habilitación realizadas en un mes
- Número de solicitudes cuya verificación de funcionamiento se haga con un módem diferente del módem entregado al usuario final (módem con credenciales Prodigy): Este número debe ser cero en cualquier espacio de tiempo por tratarse de una situación

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

irregular. Se verificará por medio del testimonio del técnico del CS

33

Parámetros e indicadores de calidad para pruebas del servicio

"Para la entrega, continuidad de servicio y atención de fallas de conexiones de usuario: [...]
Tabla 14. Valores aceptables de resistencia y capacitancia."

Parámetros e indicadores de calidad para pruebas del servicio

Para la entrega, continuidad de servicio y atención de fallas de conexiones de usuario: [...]
Tabla 14. Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Adicionalmente, es necesario el seguimiento de los siguientes indicadores, que implicarán penalidades en el anexo B, en caso de no cumplirse:

- Número de solicitudes de habilitación o modificación con ausencia de dirección MAC (asociada a ausencia de tráfico en el punto de interconexión). Este número debe ser inferior al 1% de solicitudes de habilitación o modificación presentadas en un mes
- Número de solicitudes de habilitación o modificación con necesidad de reemplazo de módem/ONT por ser provisto por Telmex, de manera errónea. Este número debe ser inferior al 1% de solicitudes de habilitación o modificación presentadas en un mes

Proporción de fallas en el servicio VoIP a causa de una inadecuada configuración realizada por Telmex, sobre el total de contratos con este servicio. Este número debe ser inferior al 1% de solicitudes de habilitación o modificación presentadas en un mes"

Modificación sugerida sobre los parámetros e indicadores de calidad para SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.3.4 Numeral 6.6 – Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB

En el apartado al que hace referencia este numeral del Anexo B se describe brevemente el procedimiento de pruebas de entrega del SAIB para cobre y fibra óptica. Para poder verificar y validar los procedimientos de entrega del SAIB, se propone modificar las pruebas de aceptación del servicio (pruebas de sincronía). Además, los resultados de dichas pruebas deben estar dentro de unos parámetros que deben ser actualizados en las secciones 6.1 y 6.5 según el medio de acceso.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 34:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 148
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o 4.8 – Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa
 - o 6.5 – Parámetros e indicadores de calidad para SAIB

Las modificaciones sugeridas son:

Numero de
modificación

34

Texto actual

"La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronía entre el módem y el DSLAM y cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.1 de este servicio.

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronización y potencia óptica cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.5 de Parámetros e indicadores de calidad."

Texto sugerido

"La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronía entre el módem (o unidad ONT del suscriptor) y DSLAM y cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.1 de este servicio el DSLAM cuando se trate de cobre, de OLT a ONT cuando se trate de fibra, y finalmente, desde el módem/ONT hasta el punto de demarcación del CS

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronización y potencia óptica cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.5 de Parámetros e indicadores de calidad.

Los resultados de la prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.1 de este servicio.

Los resultados de la prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.5 de Parámetros e indicadores de calidad.

Los resultados de las pruebas de entrega deberán ser almacenados en el SEG para consulta de los CS."

Modificaciones sugeridas para el procedimiento de entrega del SAIB [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.3.5 Numeral 6.16 - Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD.

Con el fin de establecer una operación con mayor transparencia para el usuario final, se propone eliminar la condición asociada a procedimientos de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 35:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: páginas 166 y 167

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
35	<p>*Procedimiento de Migración de puerto pCAI por incremento de capacidad: En caso de que el CS requiera realizar una migración y cambio de puerto pCAI debido a necesidades de capacidad, dicha migración será atendida conforme las políticas actuales de contratación y baja de los servicios.</p>	<p>*Procedimiento de Migración de puerto pCAI por incremento de capacidad: En caso de que el CS requiera realizar una migración y cambio de puerto pCAI, dicha migración será atendida conforme las políticas actuales de contratación y baja de los servicios. <u>Telmex permitirá a los CS cambiar la configuración de puertos pCAI que le resulte más manejable sin la necesidad de dar de baja la conexión actual y de alta la conexión requerida (por tratarse de una migración). Esta migración puede estar dirigida a concentrar puertos de 1GB en un único puerto de 10GB o a cambiar puertos de 1GB a otro de 1GB</u></p>
	<p>El CS deberá enviar la solicitud a Telmex a través del SEG, mediante el formato correspondiente, de conformidad con el apartado Solicitud de pCAI por SCyD.</p>	<p>El CS deberá enviar la solicitud a Telmex a través del SEG, mediante el formato correspondiente, de conformidad con el apartado Solicitud de pCAI por SCyD. <u>Este movimiento obedecerá a los comentarios o anotaciones que el CS realice en el envío de su formato. Cabe aclarar que, al momento de realizar la migración, Telmex deberá consultar al CS previo a la efectiva realización del cambio, confirmando con este que tipo de cambios pretende realizar. Estos cambios pueden incluir cambios en la capacidad y la tecnología utilizada para entregar el servicio al cliente final. Esta confirmación no</u></p>

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
------------------------	--------------	----------------

El servicio en el nuevo pCAI dependerá de la factibilidad técnica prevista en el apartado 1.4

El movimiento de migración de puerto será siempre a uno de mayor capacidad. Se debe cumplir el criterio que el puerto contratado inicialmente observe una ocupación al menos del 70% de su capacidad. [...]”

constituye un aviso unilateral por parte de Telex, sino la búsqueda de confirmación definitiva por parte del CS.

El servicio en el nuevo pCAI dependerá de la factibilidad técnica prevista en el apartado 1.4.

El movimiento de migración de puerto será siempre a uno de mayor capacidad podrá ser entre puertos de la misma velocidad, o a uno de mayor velocidad. Se debe cumplir el criterio que el puerto contratado inicialmente observe una ocupación al menos del 70% de su capacidad

[...]”

Modificaciones sugeridas a los procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.4 Cláusulas – Tercera_ precio y condiciones de pago

Procurando asegurar igualdad de condiciones, específicamente en lo que respecta a la presentación de inconformidades relacionadas con facturas de periodos vencidos. Como propuesta de mejora, se incluye la modificación 36.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 36:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 5 – Convenio (declaraciones)
 - numerales de la OREDA vigente en donde se debe hacer una modificación similar:

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación

36

Texto actual

Texto sugerido

"b) – inconformidades [...]"

Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate. [...]"

c) – facturación extemporánea

TELMEX podrá presentar, dentro de los 120 (ciento veinte) días naturales posteriores a la conclusión del ciclo mensual de facturación correspondiente, facturas complementarias por servicios omitidos (no facturados) o incorrectamente facturados, después del periodo de emisión de la factura correspondiente a través del Sistema Electrónico de Gestión [...]"

"b) – inconformidades [...]"

Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (~~dieciocho~~) 120 (ciento veinte) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate. [...]"

Modificaciones sugeridas a las cláusulas de la OREDA: literal b - inconformidades [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

D.5 Anexo C

D.5.1 Numeral 4.6 – Escalamiento de incidencias

Procurando reducir la incertidumbre asociada al cierre de incidencias, así como el procedimiento para esclarecer y aclarar estas, se propone la modificación número 37. En esta se propone dejar un poco más claro el procedimiento para escalar incidencias, en especial en lo que se refiere al cierre de las mismas.

A continuación, se muestra en qué página de la OREDA vigente se encuentran las modificaciones a realizar y en qué numerales del mismo documento se deben replicar estas modificaciones (si aplica):

- Modificación número 37:
 - ubicación del texto en el documento de la OREDA vigente: página 11

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
37	4.6 - Escalamiento de incidencias "Cuando el Concesionario que reportó la incidencia considere que la solución o la respuesta no han sido satisfactorias podrá iniciar el procedimiento de escalamiento de incidencias, con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la falla. El procedimiento de escalamiento podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes) independientemente del plazo transcurrido desde el reporte de apertura, y se iniciará vía telefónica.	4.6 - Escalamiento de incidencias "Cuando el Concesionario que reportó la incidencia considere que la solución o la respuesta no han sido satisfactorias podrá iniciar el procedimiento de escalamiento de incidencias, con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la falla. El procedimiento de escalamiento podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes) independientemente del

Número de modificación

Texto actual

Los CS y Telmex proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalamiento a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento, los cuales deben incluir: teléfono, correo electrónico y puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalamiento tendrán una disponibilidad de 24 horas. El CS y Telmex deberán proporcionar sus cuadros de escalamiento al momento de la firma del Convenio de Desagregación.

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalamiento cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere impropio.
- 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.

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del personal, la información de las matrices de escalamiento de Telmex será proporcionada a los es una vez firmado el convenio de Desagregación.

[...]

Texto sugerido

plazo transcurrido desde el reporte de /apertura, y se iniciará vía telefónica.

Los CS y Telmex proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalamiento a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento, los cuales deben incluir: teléfono, correo electrónico y puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalamiento tendrán una disponibilidad de 24 horas. El CS y Telmex deberán proporcionar sus cuadros de escalamiento al momento de la firma del Convenio de Desagregación.

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalamiento cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere impropio.
- 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.

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del personal, la información de las matrices de escalamiento de Telmex será proporcionada a los CS una vez firmado el convenio de Desagregación.

4.7- Cierre de incidencias

[...]

Para cerrar formalmente el incidente, el Centro de Supervisión, el Centro Operativo y/o el Centro de Atención de Telmex, deberán registrar en los Sistemas de Gestión de Incidentes la información con los tiempos aplicables a la resolución del incidente, la causa raíz y la solución aplicada. Telmex notificará al concesionario vía el SEG la información antes referida, para que éste otorgue su visto bueno para el cierre de la incidencia.

4.7- Cierre de incidencias

Para cerrar formalmente el incidente, el Centro de Supervisión, el Centro Operativo y/o el Centro de Atención de Telmex, deberán registrar en los Sistemas de Gestión de Incidentes la información con los tiempos aplicables a la resolución del incidente, la causa raíz y la solución aplicada. Telmex notificará al verificador con el concesionario vía el SEG la información antes referida, para que éste otorgue su visto bueno para el cierre de la incidencia.

Para poder dar cierre definitivo a una incidencia, se debe cumplir una de las siguientes condiciones:

- * El CS haya notificado a Telmex vía el SEG, su visto bueno para el cierre de la incidencia. Esta será a través de un botón de aceptación de solución propuesta para la incidencia, que abarcará una vez Telmex comunique al CS la propuesta de solución.
- * Hayan transcurrido 24 horas desde que Telmex haya acordado con el CS la solución a implementar

En caso de que Telmex cierre una incidencia de manera unilateral, el CS podrá escalar el caso a través de una llamada telefónica a los contactos provistos en concordancia con lo dispuesto en la sección 4.6 del anexo C de la OFEDA.

El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para cierre. En caso de no efectuarse la verificación de la solución aplicada dentro de dicho

El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para cierre. En caso de no

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

plazo, se entenderá que se ha validado la solución y la incidencia se cerrará de forma automática."

efectuarse la verificación de la solución aplicada dentro de dicho plazo, se entenderá que se ha validado la solución y la incidencia se cerrará de forma automática."

Espacio en blanco dejado de
manera intencional

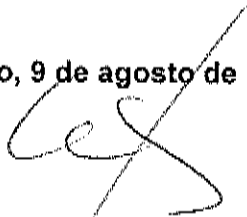
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

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

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

**Asunto: Se emiten comentarios dentro
de la "Consulta pública respecto a las
Propuestas de Oferta de Referencia de
Desagregación del Bucle Local 2020
presentada por el Agente Económico
Preponderante en el sector de las
telecomunicaciones".**

Ciudad de México, 9 de agosto de 2019



GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal

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

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la
"Consulta pública respecto a las Propuestas de
Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle
Local 2020 presentada por el Agente Económico
Preponderante en el sector de las
telecomunicaciones"

Ciudad de México, 9 de agosto de 2019

ALFONSO LUIA REYES

Representante legal

