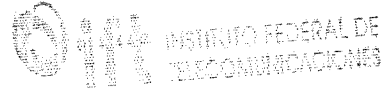


039027

260

0001219

Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones



2019 SEP 10 PM 12 02

con escatona
en copia simple

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la “Consulta pública respecto a las Propuestas de Oferta de Referencia para Enlaces Dedicados 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.

GONZALO MARTÍNEZ POUS, representante legal de las empresas **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., 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.

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 para Enlaces Dedicados 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”, lo que hago en los siguientes términos:



EIFT19-39074

Índice de contenidos

1	Resumen ejecutivo.....	4
2	Introducción y estructura del documento	10
2.1	Estructura del documento.....	10
3	Posición ante la propuesta de ORE para el año 2020.....	12
3.1	Posición de GTV ante la propuesta de ORE del año 2020	12
4	Separación funcional y su impacto sobre la ORE.....	15
5	Prioridades para Grupo Televisa.....	17
6	Imposibilidad de replicar los precios y los ANS ofrecidos por el AEPT en licitaciones gubernamentales	18
6.1	Descripción de la problemática.....	18
6.2	Causas de la problemática	19
6.3	Conclusiones.....	23
7	Falta de definición y procedimientos detallados de proyectos especiales en la ORE	25
7.1	Descripción de la problemática.....	25
7.2	Causas de la problemática	25
7.3	Conclusiones.....	41
8	Manejo de incidencias, penalizaciones por incumplimiento y objeciones	43
8.1	Descripción de la problemática.....	43
8.2	Causas de la problemática	43
8.3	Conclusiones.....	51
9	Otras problemáticas importantes.....	53
9.1	Falta de planes de trabajo y tiempos de entrega en la prestación de servicios.....	53
9.2	Eficacia de los parámetros de calidad de nivel de servicio establecidos.....	57



Anexo A **Modificaciones propuestas relacionadas a la ausencia de equivalencia de insumos cuando el CS se presenta en licitaciones gubernamentales 60**

Anexo B **Modificaciones propuestas para la definición y procedimiento de proyectos especiales en la ORE..... 64**

Anexo C **Modificaciones propuestas relacionadas al manejo de incidencias, penalizaciones por incumplimiento y objeciones 74**

Anexo D **Otras modificaciones en la ORE vigente 81**



1 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (de ahora en adelante "GTV") ha preparado este documento en respuesta a la consulta pública relacionada con la propuesta de Oferta de Referencia para la "Prestación de Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre localidades, y de larga distancia internacional" dirigida a los Concesionarios Solicitantes (en lo sucesivo "CS") presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones (en lo sucesivo "AEPT" o Telmex) y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o Instituto) el 09 de agosto de 2019¹. Diversos comentarios y sugerencias de ajustes se han hecho respecto a la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados que se encuentra vigente para el año 2019 (en lo sucesivo "ORE vigente") debido a que, desde su primera publicación y año a año, el AEPT ha ignorado las solicitudes de mejora efectuadas por los CS (y por el IFT) y ha introducido un número cada vez mayor de trabas y dificultades para la contratación de servicios por parte de los CS.

Una de las mayores motivaciones para tomar esta decisión, se encuentra en que a pesar de que el Instituto implemente las solicitudes de mejora propuestas, el AEPT persiste en introducir un sin número cada vez mayor de obstáculos y dificultades en la operatividad de la Oferta que impiden el acceso a los servicios de manera justa, transparente, no discriminatoria y con equivalencia de insumos para lograr una replicabilidad de soluciones competitivas que permitan la conectividad entre localidades.

Si bien se podría calificar que la ORE en términos generales es medianamente funcional operativamente., el AEP realiza prácticas que inhiben la prestación del servicio en cada una de las etapas del proceso como se plantea en las secciones del presente documento.

En la Figura 1.1, se puede observar la tendencia negativa de las solicitudes de altas de servicio durante el periodo comprendido entre 2017-2018, lo cual demuestra que a pesar de las mejoras realizadas año a año, se ha desincentivado el uso de la Oferta y, por ende, su fin último de generar un entorno competitivo en el sector.



¹ IFT - <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/13798/documentos/ofertayanexosore2020tmx.pdf>

Número de solicitudes de alta recibidas por Telmex para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

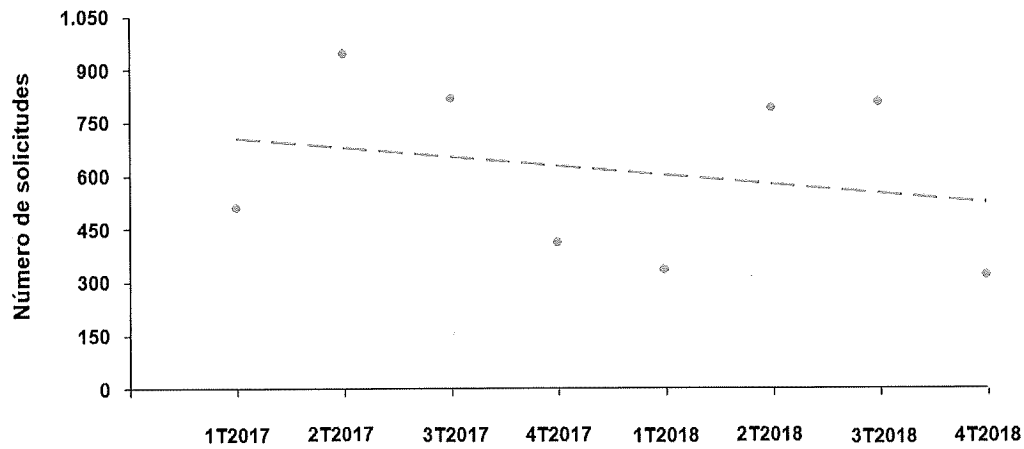


Figura 1.1: Solicitudes de alta de servicios utilizando la ORE [Fuente: Reportes de cumplimiento IFT, 2017 & 2018]

Conforme a lo expuesto anteriormente, como se puede observar en la Figura 1.2, la tendencia positiva de la baja de servicios en la ORE, puede estar comprometiendo el uso de la Oferta en el mediano plazo:

Número de solicitudes de baja recibidas por Telmex para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

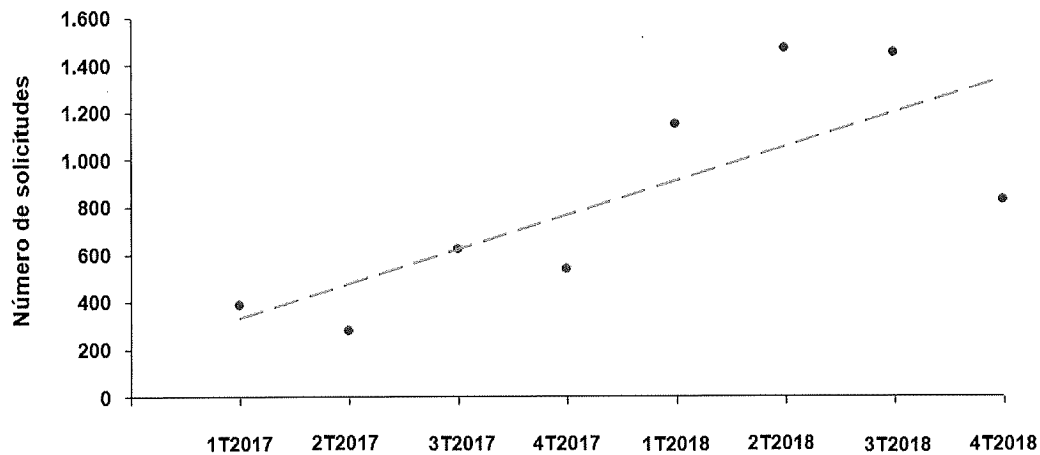


Figura 1.2: Solicitudes de baja de servicios utilizando la ORE [Fuente: Reportes de cumplimiento IFT, 2017 & 2018]

Ce

En el documento publicado con la revisión del mercado y las sugerencias planteadas por la OECD² en 2017, se resalta la importancia de la masificación de servicios mayoristas mediante los enlaces dedicados:

“El uso de enlaces dedicados arrendados es un componente crítico para permitir a los buscadores de acceso que expandan sus servicios en áreas donde no tienen sus propias instalaciones y, por medio de ellos, contribuyan a cumplir con los objetivos de la política. Un ejemplo podría incluir a un operador de red móvil que desee arrendar líneas para conectar una torre inalámbrica nueva o proporcionar una red de retorno a un área geográfica mayor y así aumentar la cobertura.

(...)

Además, los retos del despliegue de infraestructura, tales como obtener derechos de vía, hacen que esta sea un área aún más crítica que atender. Por ejemplo, aún y cuando los buscadores de acceso deseen desplegar su propia infraestructura, pueden existir barreras poco razonables que el acceso a enlaces dedicados arrendados podría atender de manera oportuna.”

Es clara la importancia de que los servicios mayoristas de la ORE funcionen de manera correcta para incrementar la cobertura y penetración de todo tipo de servicios de telecomunicaciones alrededor de todo el país.

GTV ha identificado que el AEPT no proporciona a los CS los servicios estipulados en la ORE bajo las mismas condiciones (calidad, plazos y tarifas) que aplica para su propia operación o filiales. Resulta sorprendente que el AEPT esté prestando los servicios a sus filiales minorista sin siquiera tener el Convenio Marco de la ORE firmado. Lo anterior le brinda absoluta discrecionalidad para que el AEPT pueda entregarle los servicios bajo condiciones³ más favorables que a el resto de CS sin ningún tipo de control, auditabilidad o penalización. En los mismos reportes de cumplimiento de las Medidas de Preponderancia del Instituto, se aclara que Telcel no tiene firmada la Oferta y que todas las solicitudes realizadas por la empresa se hicieron vía correo electrónico y no mediante el SEG. Las aclaraciones del reporte evidencian que la relación entre las empresas del Grupo de Interés Económico (GIE) del AEPT son invisibles para el mercado, más considerando que Telcel hoy en día es el segundo usuario más importante de los servicios de la ORE.

Esta situación, absolutamente evidente para el Instituto, deja en entredicho la transparencia con la que operan las empresas del AEPT y el cumplimiento de los principios fundamentales de la competencia, como lo son la transparencia, la no discriminación, la replicabilidad económica y la misma equivalencia de insumos.

² OECD - Políticas y regulación en telecomunicaciones y radiodifusión en México, 2017. Capítulo 4

³ Mejores tarifas, plazos de entrega, parámetros de calidad, atención a incidencias, disponibilidad, entre otras cosas

GTV ha identificado 3 problemáticas estructurales, las cuales si son subsanadas se podrá alcanzar un estado altamente operativo y funcional en la ORE, que incentive la competencia en el sector y que permita utilizar los servicios de la ORE como complemento de las operaciones de los CS. A continuación, enunciamos las problemáticas:

Imposibilidad de replicar los precios y los ANS⁴ ofrecidos por el AEPT en licitaciones gubernamentales

El cumplimiento de los principios de replicabilidad técnica y económica se encuentran comprometidos cuando un CS quiere presentarse a una licitación gubernamental utilizando como complemento a su operación los servicios de la ORE. El AEPT viola el principio de replicabilidad económica al presentar precios sustancial y excesivamente menores a los estipulados en las tarifas mayoristas de la ORE vigente. Esto solo intensifica la posición de dominancia en el mercado de telecomunicaciones fijas mexicano del incumbente, obstaculizando la pluralidad de oferentes en un tema estructural como lo es el de los enlaces dedicados para entidades públicas.

Adicionalmente a la imposibilidad de replicar económicamente los precios propuestos por el AEPT, genera preocupación la falta de especificación en la ORE en cuanto a la replicabilidad técnica de los ANS y sus consecuentes penalizaciones por eventuales incumplimientos de los mismos en licitaciones gubernamentales. El AEPT plantea mejores parámetros de calidad, redundancia, atención a fallas, etc., y se apalanca en su condición de preponderante, para obtener ventajas que pueden excluir de la licitación a cualquier CS que esté utilizando la Oferta.

Es imperativo poder abordar esta problemática de una manera integral y para ello es necesario que el Instituto modifique la actual redacción de la ORE con el fin de que si los CS solicitan un/unos enlaces/s al AEPT para participar en una licitación gubernamental, el precio ofrecido por el AEPT para dicho enlace sea replicable para los CS. Adicionalmente que los ANS propuestos por el AEPT también sean replicables técnicamente para los CS que soliciten servicios de la ORE para complementar sus propuestas en la licitación.

Falta de definición y procedimientos detallados de proyectos especiales en la ORE

Los proyectos especiales se han convertido en un mecanismo sistemático del AEPT para obstaculizar y retrasar el uso efectivo de los servicios de la ORE. Esta problemática tiene su origen, desde la falta de detalle en su definición en la regulación, hasta la discreción que tiene el incumbente para clasificar una solicitud de alta como proyecto especial.

Una vez la solicitud es clasificada como proyecto especial, el AEPT genera una cotización al CS, la cual además de incluir costos exorbitantes no solo en planta externa, también envía detalles superficiales que no le permiten identificar al CS los elementos de

⁴ ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio o SLAs por sus siglas en inglés

infraestructura, la mano de obra, los permisos y demás componentes específicos para viabilizar su solicitud.

Es imprescindible que para una mayor utilización de servicios contratados bajo la ORE se acote y defina detalladamente el concepto de proyecto especial, el cual debe estar exclusivamente delimitado a planta externa, como se propone en la subsecuente Sección 7. Asimismo, es imperativo que se incluya la obligación del incumbente de entregar cotizaciones con costos desglosados, con el fin de dar una visibilidad a los CS del proyecto especial que considerarán para viabilizar sus solicitudes.

Manejo de incidencias y penalizaciones por incumplimiento

En el proceso de comprobación de la solución de incidencias, el AEPT omite avisar al CS que se han realizado las debidas actividades de resolución de fallas, dejando a los CS sin ningún tipo de visibilidad con respecto a sus solicitudes de resolución de averías. Los CS no tienen forma de verificar que el problema ha sido solucionado efectivamente, lo que compromete la relación comercial con sus clientes y en general resalta las falencias en la comunicación bilateral entre las contrapartes. Se reitera la imperiosa necesidad de que las interacciones entre las contrapartes no puedan darse por atendidas y liquidadas hasta que las dos partes den su visto bueno de que la solicitud ha sido resuelta exitosamente.

Por otro lado, el proceso de conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior para así determinar el monto penalizable, ha desaparecido. El AEPT no viabiliza las reuniones la primera semana de cada mes, por lo que los CS no tienen ningún mecanismo alternativo para proceder con la consecuente penalización. Es deber del AEPT presentar el cálculo de la indisponibilidad del servicio con su respectiva evidencia para ser evaluada por el CS y es obligación del AEPT generar un espacio de discusión entre las partes para determinar los montos que serán facturados.

Adicional al problema anterior, si el CS presenta algún tipo de inconformidad con la facturación de los servicios provistos por el AEPT, el CS debe efectuar el pago por los cargos reconocidos y la exhibición de una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos. Sin embargo, el esquema de objeción de facturas en otras ofertas de referencia no obliga a los CS a tener que presentar una fianza por los importes no reconocidos, porque es un proceso absurdo, exagerado y redundante al ya existir una obligación de una fianza anual por contraprestaciones. Se hace necesario que el AEPT garantice las reuniones mensuales con los diferentes CS para hacer el proceso de validación y conciliación de facturas, y en caso de que haya importes no reconocidos por los CS, se ajuste el texto de la ORE para que los procedimientos sean similares a los de las otras ofertas de referencia.

Adicionalmente, y con el objetivo de estructurar una solución completa, se le solicita al Instituto la creación de un comité técnico que pueda actuar como intermediario en medio



de las conciliaciones con el objetivo de que este dictamine lo correspondiente a cada parte. De esta manera, se da una auditabilidad a todo el sistema y se puede garantizar un trato igualitario para todos los actores involucrados.

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 para la prestación del servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, por lo cual se considera clave destacar que el Instituto vele porque las consecuencias de esta medida no supongan 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 la industria acerca de cómo el IFT afrontará la separación funcional del AEPT cuando ésta entre en vigor. Preocupa el hecho que dicha medida regulatoria facilite al AEPT encontrar vacíos para dificultar aún más la prestación de los servicios asociados a la ORE. Esto debido a que los servicios mayoristas estén repartidos entre diferentes entes y no exista una ventanilla única que provea soluciones que respondan a las necesidades de los CS.

Por todo lo anterior, el Instituto deberá trabajar en la modificación de la ORE 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 pesar de la operatividad parcial de la ORE, los problemas presentados anteriormente no permiten que esta sea completamente funcional. Por ende, se reitera la necesidad de equilibrar el mercado y las condiciones regulatorias actuales para garantizar un entorno de equidad para todos los participantes. No se puede permitir que el AEPT encuentre en los vacíos regulatorios una excusa para no prestar el servicio de una manera integral y no discriminatoria.

Asimismo, es importante recalcar que se está requiriendo la prestación de un servicio mayorista, lo que implica que el CS que presta servicios minoristas debería ser considerado como un cliente y no como un rival. Es imprescindible que el AEPT muestre una voluntad de oferente, teniendo en cuenta que los CS son cliente a largo plazo, los cuales le garantizarán flujos constantes de ingresos a su operación.

Retomando lo expuesto, las sugerencias a modificaciones o inclusiones en la ORE expuestas a lo largo de este documento son factibles y completamente implementables. Estas son justificadas y tienen como fundamento la evidencia que ha recopilado GTV, además de causas y hechos objetivos, que son el sustento de las solicitudes y la evidencia presentada.



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 Enlaces Dedicados ("ORE") 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").

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:

Sección del documento	Temática
Sección 1	Resumen ejecutivo
Sección 2	Introducción y estructura del documento
Sección 3	Posición ante la propuesta de ORE para el año 2020
Sección 4	Separación funcional y su impacto sobre la ORE
Sección 5	Prioridades para Grupo Televisa
Sección 6	Imposibilidad de replicar los precios y los ANS ofrecidos por el AEPT en licitaciones gubernamentales
Sección 7	Falta de definición y procedimientos detallados de proyectos especiales en la ORE
Sección 8	Manejo de incidencias, penalizaciones por incumplimiento y objeciones
Sección 9	Otras problemáticas importantes
Sección 10	Conclusiones
Sección 11	► Anexo A: Ausencia de equivalencia de insumos cuando el CS se presenta en licitaciones gubernamentales
Sección 12	► Anexo B: Falta de definición y procedimientos detallados de proyectos especiales en la ORE
Sección 13	► Anexo C: Manejo de incidencias y penalizaciones por incumplimiento y objeciones
Sección 14	► Anexo D: Otras modificaciones en la ORE 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 ORE que está vigente para el año 2019 (“ORE vigente”). Solo se incluyen los apartes específicos sujetos de modificación y no el texto completo de la ORE 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 Enlaces Dedicados 2019” aprobada por el pleno del IFT⁵, 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 prestación de servicios mayoristas de arrendamientos de enlaces dedicados.



⁵ www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politicare-regulatoria/resolucionofertaenlacestelmex2019_1.pdf

3 Posición ante la propuesta de ORE para el año 2020

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

Las propuestas de Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados del AEPT que son presentadas anualmente a consulta pública, han resultado históricamente en un constante detrimento de las condiciones ya establecidas por el Instituto en comparación con la Oferta vigente, incluso en contraposición a las Medidas. A pesar de que anualmente se logran mejoras sobre las condiciones regulatorias de la ORE, el AEPT procura incluir en cada propuesta condiciones y modificaciones que dificultan sistemáticamente el acceso, la entrega y la operación de los servicios mayoristas de la ORE.

Para evidenciar lo anteriormente expuesto, en la Tabla 3.1 se presentan algunos apartados de la ORE, en los cuales el AEPT persiste año a año en su modificación, aunque sea un empeoramiento evidente para la calidad y entrega de los servicios a los CS.

Tema	Apartado de la ORE vigente	Apartado modificado por AEPT para ORE 2020
<u>Eliminación de capacidades de enlaces dedicados</u>	Servicio de provisión de enlaces dedicados que Telmex ofrece a los concesionarios: Enlaces Locales (ambas puntas en una misma localidad), Enlaces entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia Internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telmex), todos los anteriores con capacidades de nX64 Kbps (donde n=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12 y 16); E1 (2 Mbps), E2 (8 Mbps), E3 (34 Mbps), E4 (130 Mbps), STM1 (155 Mbps), STM4 (622 Mbps), STM16 (2.5 Gbps), STM64 (10 Gbps), STM256 (40 Gbps) y Ethernet (1 Mbps a 100 Gbps) de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3.	Servicio de provisión de enlaces dedicados que Telmex ofrece a los concesionarios: Enlaces Locales (ambas puntas en una misma localidad), Enlaces entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia Internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telmex), todos los anteriores con las siguientes capacidades: Ethernet 1 Mbps, Ethernet 2 Mbps, Ethernet 4 Mbps, Ethernet 6 Mbps, Ethernet 8 Mbps, Ethernet 10 Mbps, Ethernet 20 Mbps, Ethernet 30 Mbps, Ethernet 40 Mbps, Ethernet 50 Mbps, Ethernet 60 Mbps, Ethernet 80 Mbps, Ethernet 100 Mbps, Ethernet 150 Mbps, Ethernet 200 Mbps, Ethernet 250 Mbps, Ethernet 500 Mbps, Ethernet 1 Gbps, Hub Ethernet 10 Mbps, Hub Ethernet 40 Mbps y Hub Ethernet 1 Gbps, de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3.
<u>Empeoramiento de parámetros de calidad</u>	2.6.5 Telmex garantizará el cumplimiento Anual de los siguientes parámetros de calidad para cada uno de los enlaces dedicados: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% • Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% 	2.6.5 Telmex garantizará el cumplimiento Anual de los siguientes parámetros de calidad para cada uno de los enlaces dedicados: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.5% • Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.7%

Empeoramiento de plazos de aclaración de facturas

Telmex enviará mensualmente una factura por los servicios solicitados al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, la cual deberá pagar u objetar en un plazo de 30 (treinta) días naturales después de su recepción. La objeción deberá referirse a las unidades y servicios que no reconozca mas no a la tarifa aplicable, sujetándose al procedimiento y cumpliendo con los requisitos establecidos en el numeral 3.2 de la Cláusula Tercera del Convenio.

Telmex enviará mensualmente una factura por los servicios solicitados al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, la cual deberá pagar u objetar en un plazo de 18 (dieciocho) días naturales después de su recepción. La objeción deberá referirse a las unidades y servicios que no reconozca mas no a la tarifa aplicable, sujetándose al procedimiento y cumpliendo con los requisitos establecidos en el numeral 3.2 de la Cláusula Tercera del Convenio.

Tabla 3.1: Apartados característicos de la ORE susceptibles a modificación recurrente por parte del AEPT [Fuente: ORE vigente y ORE propuesta por Telmex 2020, 2019]

De igual manera, el AEPT persiste en modificar los plazos de entrega de los servicios. Como se puede ver en la Figura 3.2 y en la Figura 3.3, los plazos que propone el AEPT son considerablemente mayores a los presentados en la Oferta. Estos no son procedentes debido a que, estos se encuentran estipulados en la Medida Decimosexta del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia dictaminadas por el Instituto.

Denominación	Capacidad	Plazos máximos	
		Locales	Entre Localidades/ Larga distancia
Nx 64 kbps (N=1...16)	64Kbps a 1024 Kbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E1	2.048 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E2	8.448 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E3	34.368 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
E4	139.264 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
STM-1	155.52 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
STM-4	622.08 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-16	2,488.32 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-64	9,953.28 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-256	39,813.12 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
Ethernet	1 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	2 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	4 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	6 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	8 Mbps a 100 Gbps	60 días hábiles	60 días hábiles

Figura 3.2: Plazos máximos para la entrega de servicios vigentes [Fuente: ORE vigente y Medidas de Preponderancia Anexo 2, 2019]

Capacidad Ethernet	Plazos Máximos	
	Locales	Entre Localidades/ Larga Distancia/ Internacional
Ethernet 1 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 2 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 4 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 6 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 8 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 10 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 20 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 30 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 40 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 50 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 60 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 80 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 100 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 150 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 200 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 250 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 500 Mbps		60 días hábiles
Ethernet 1 Gbps		60 días hábiles
Hub Ethernet 10 Mbps		60 días hábiles
Hub Ethernet 40 Mbps		60 días hábiles
Hub Ethernet 1 Gbps		60 días hábiles

Figura 3.3: Plazos máximos para la entrega de servicios de documento en consulta del AEPT [Fuente: Documento en consulta ORE 2020, 2019]

Adicional a los ejemplos expuestos anteriormente, existen muchos más que evidencian el constante detrimento de la ORE por parte del AEPT año a año. Estas modificaciones arbitrarias lo único que generan es una clara distorsión de los problemas estructurales que tiene la ORE vigente.

Por todos los motivos presentados, se rechaza en bloque la propuesta del AEPT para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados para 2020 y se opinará con base en la ORE vigente la cual, se encuentra parcialmente operativa.



4 Separación funcional y su impacto sobre la ORE

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 Arrendamiento de Enlaces Dedicados, 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 ORE, que se encuentra parcialmente funcional, con la separación funcional tendría zonas grises para perjudicar todos los avances que se han logrado conforme a la Oferta. 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 Arrendamiento 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.

Algunos servicios, 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 arrendamiento de enlaces dedicados de un tramo local que deba ir unido a un enlace de tramo entre localidades es un ejemplo típico de servicio que involucra a ambos prestadores de servicio, que al momento no se tiene visibilidad de cómo se llevará a cabo.

Ahora bien, se debería entonces reestructurar una ORE 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 ORE 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.

A handwritten mark or signature, possibly the initials 'Ce', located in the center of the page.

5 Prioridades para Grupo Televisa

Los CS y el Instituto se han convertido en actores activos para resolver las problemáticas de operatividad de la ORE en cada una de las respuestas a las consultas públicas relacionadas, hoy en día se goza de una funcionalidad parcial que permite a los CS utilizarla como complemento a sus operaciones. Sin embargo, aún existen algunas acciones que interfieren en la equivalencia de insumos y dejan a los CS en desventaja competitiva frente al AEPT.

Ante esta situación, 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 ORE.

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

Las grandes necesidades abordadas en los capítulos siguientes, que impiden principalmente que la ORE sea completamente funcional son:

- Imposibilidad de replicar los precios y los ANS ofrecidos por el AEPT en licitaciones gubernamentales
- Falta de delimitación y procedimientos claros para llevar a cabo proyectos especiales en la ORE
- Manejo de incidencias, penalizaciones por incumplimiento y objeciones



6 Imposibilidad de replicar los precios y los ANS ofrecidos por el AEPT en licitaciones gubernamentales

En esta sección se evidencia cómo el incumplimiento a los principios de replicabilidad técnica y económica afectan directamente la posibilidad de que los CS puedan igualar los parámetros de calidad y precios que el AEPT define en su propuesta de participación en licitaciones gubernamentales.

A continuación, se presentarán las principales causas que obstruyen el cumplimiento de equivalencia de insumos y la replicabilidad en la presentación por parte de los CS en las licitaciones gubernamentales.

6.1 Descripción de la problemática

Para la provisión de servicios mayoristas, el AEPT deberá velar por el cumplimiento de los criterios de equivalencia de insumos, replicabilidad técnica y económica:

- **Equivalencia de insumos:** se establece con el fin de evitar discriminación de los precios y exigir que el AEPT entregue toda la información y los servicios pertinentes a los CS en las mismas condiciones que aplica a sus propias operaciones, lo que incluye todo lo relacionado a precios, calidad del servicio, plazos, sistemas de soporte, procesos y confiabilidad. La equivalencia supone que tanto el AEPT como el resto de CS del mercado mexicano tengan acceso a los mismos servicios mayoristas (incluidos métodos de entrega, sistemas de información, equipos electrónicos, niveles de servicio, etc.) para la prestación de servicios minoristas
- **Replicabilidad económica:** el principio de replicabilidad económica vela por que los CS tengan la capacidad de estructurar ofertas comerciales minoristas similares a las del AEPT, mediante la utilización de los servicios y las tarifas mayoristas de las ofertas de referencia del incumbente. Las efectivas pruebas de replicabilidad económica garantizan que el AEPT no pueda expulsar a sus competidores mediante prácticas anticompetitivas como lo podrían ser los subsidios cruzados, el estrechamiento de márgenes o la fijación de precios predatorios
- **Replicabilidad técnica:** tiene como propósito impedir que el AEPT obtenga una ventaja anticompetitiva en su capacidad para acceder a nuevas tecnologías o insumos no replicables por sus rivales. Mediante las ofertas de referencia, el AEPT debe poner a disposición de los CS todos los mismos insumos que utiliza en la provisión de sus servicios minoristas, en los mismos términos y condiciones que aplica a sus propias operaciones.



Dentro de las recomendaciones entregadas por la OECD⁶ en 2017, se reiteró que una de las bases para el correcto funcionamiento y operatividad de las ofertas es la garantía y el cumplimiento del principio de equivalencia de insumos y la replicabilidad. A pesar de que en la actualidad la ORE es parcialmente funcional, se han identificado dos complicaciones que impiden a los CS replicar los servicios minoristas prestados por el AEPT:

- no es posible replicar económicamente los precios del AEPT utilizando la Oferta de Referencia
- imposibilidad de participar en licitaciones gubernamentales con los mismos ANS que propone el AEPT

GTV ha levantado ante el Instituto la imposibilidad de competir en igualdad de condiciones con el AEPT en licitaciones gubernamentales. Los requisitos en cuanto a la calidad del servicio, el precio, los plazos de entrega y la disponibilidad suelen ser mucho más exigentes en dichos procesos que las condiciones incluidas en la ORE, por lo que de entrada los CS participan desde una posición de desventaja al tener que buscar complementariedad con los servicios mayoristas de la oferta.

Ahora bien, mientras no se haga posible la garantía del principio de equivalencia de insumos y la replicabilidad en un proceso de licitación pública, el AEPT seguirá fortaleciendo su posición de dominancia en el mercado de telecomunicaciones fijas mexicano, obstaculizando la pluralidad de oferentes en un tema estructural como lo es el de la conectividad garantizada para entidades públicas y organismos estatales.

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.

6.2 Causas de la problemática

6.2.1 No es posible replicar los precios del AEPT utilizando la Oferta de Referencia

Descripción de la causa y evidencia

Un enlace dedicado es un medio que permite el transporte de información entre dos puntos con un ancho de banda comprometido. Para los enlaces dedicados prestados a través de la ORE entre localidades, estos están compuestos por un segmento terminal que une las instalaciones del CS o cliente con las instalaciones del AEPT y un segmento de tránsito que conecta las centrales del AEPT. De esta forma, se construye un enlace dedicado que une un extremo A (domicilio del operador) con un extremo B (domicilio del cliente), que pasa por las terminales del AEPT.

⁶ OECD - estudio de la OCDE sobre telecomunicaciones y radiodifusión en México 2017

Sin embargo, los altos costos en los que se incurre en la instalación de dos tramos locales y posteriores rentas mensuales hacen imposible una replicabilidad de un servicio que pueda brindar márgenes positivos en la aplicación de licitaciones gubernamentales.

Como evidencia de lo anterior, en la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-009000937-E4-2019 Anexo 1, sección 2.1 – Especificaciones Generales se establecía la necesidad del enlace dedicado mencionando que:

“j) El medio de comunicación debe ser mediante enlaces dedicados para el acceso de Internet, los cuales deben ser preferentemente por fibra óptica, para lograr las velocidades de transferencia de 100 Mbps, 200 Mbps, 500 Mbps, 1 Gbps, 2 Gbps y 10 Gbps. La velocidad de transferencia para cada Sitio es la indicada en el Apéndice 1”

GTV decidió participar en el proceso de licitación pública expuesto anteriormente, por medio de los servicios mayoristas de la ORE. Esta contiene las tarifas establecidas por el Instituto para adquirir los servicios, las cuales para un enlace dedicado de 100 Mbps serían:

- Costo de instalación: MXN47,746.64
 - Tramo local Punto A: MXN23,873.32
 - Tramo local Punto B: MXN23,873.32
- Costo de renta: MXN24,620.36
 - Tramo local Punto A: MXN12,310.18
 - Tramo local Punto B: MXN12,310.18

Las tarifas expuestas anteriormente, representarían para cualquier CS que quisiera adquirir los servicios por medio de la ORE, un costo inicial de MXN72,367.00 (incluyendo instalación y una renta mensual). Sin embargo, como se puede observar en la Figura 6.1, Uninet (filial del AEPT), por el mismo tipo de enlace ofrece MXN4,598.85 (incluyendo instalación y una renta mensual), incluyendo un servicio de acceso a Internet. Esto implica que el AEPT presenta en la licitación antes referenciada, precios por lo menos 94% más económicos que las tarifas expuestas en la Oferta, asumiendo que no se imputara ningún costo de consumo de Internet. Esto es una clara evidencia de cómo el AEPT tiene la capacidad de presentarse a licitaciones gubernamentales ofreciendo precios minoristas que son imposibles de replicar mediante las tarifas mayoristas incluidas en la ORE.

Lo alarmante de la situación es la capacidad del AEPT de disminuir los costos exponencialmente con respecto a las tarifas incluidas en la oferta de referencia, lo que inmediatamente genera el cuestionamiento de si las tarifas mayoristas y los datos del modelo de costos son un reflejo de la realidad operativa del incumbente.

NOMBRE DE CENTRO DE TRABAJO	ANCHO DE BANDA SOLICITADO (Mbps)	¿COTIZA ESTE SERVICIO?	PROPUESTA ECONÓMICA (PRECIO MENSUAL SIN IVA)
DE LAS ARTES DE SAN AGUSTÍN	100	SI	\$ 4,679.66
DE LAS ARTES DE SAN LUIS POTOSÍ	100	SI	\$ 4,679.66
VERACRUZANO DE LAS ARTES MIXCO ANGRIE	100	SI	\$ 4,679.66
ESCALON DE LAS ARTES CLUTERIANO	100	SI	\$ 4,679.66
DE FORMACIÓN, PRODUCCIÓN E INVESTIGACIÓN	100	SI	\$ 4,679.66
MEXICANO PARA LA MUJER Y LAS ARTES SON	100	SI	\$ 4,679.66
NACIONAL DE LAS ARTES	200	SI	\$ 8,096.33
IA DE CULTURA	1000	SI	\$ 47,319.11
NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES	100	SI	\$ 4,598.45
IA DE CULTURA	100	SI	\$ 4,598.45
CA MEXICO	200	SI	\$ 8,096.33
DE LA IMAGEN	100	SI	\$ 4,598.45
CA VASCONCELOS	1000	SI	\$ 47,319.11
CIÓN DE SISTEMA NACIONAL DE FOMENTO	100	SI	\$ 4,598.45
MONUMENTOS	100	SI	\$ 4,598.45
INTERNACIONAL CERVANTINO	100	SI	\$ 4,598.45
CULTURAL HELENICO	100	SI	\$ 4,598.45

Figura 6.1: Propuesta licitación gubernamental de Uninet [Fuente: elaboración propia, 2019]

Esto solo es evidencia de la necesidad de mejores acciones regulatorias que garanticen una replicabilidad efectiva del servicio y, por ende, se pueda incentivar la competencia.

Descripción de la solución propuesta

- **Posibilidad de replicar los precios establecidos por el AEPT en licitaciones públicas:** Como se puede evidenciar, con las tarifas resultantes del modelo de costos, es imposible replicar los precios del AEPT en licitaciones públicas. Por lo tanto, se le solicita al Instituto modifique la ORE con el fin de que se garantice que la tarifa mayorista de la ORE permita replicar económicamente los precios minoristas propuestos por el AEPT en licitaciones gubernamentales.
 - usualmente los CS solicitan tramos o trayectorias puntuales de la ORE como complemento a sus operaciones para así poder presentar una propuesta integral en la licitación; motivo por el cual se le solicita al Instituto, que en caso de que el AEPT ofrezca precios comerciales no replicables con las tarifas de la ORE, permita a los CS replicar los precios propuestos por el AEPT en la licitación en ese tramo específico.

Adicionalmente, es imprescindible mencionar que las tarifas mayoristas incluidas en la ORE son considerablemente mayores a las presentadas en la licitación de Uninet. Lo anterior, puede ser un indicativo de que el AEPT puede ofrecer servicios a precios más bajos sin tener un margen de ganancia negativo o incurrir en pérdidas económicas. Por ello, se le sugiere al Instituto actualizar las tarifas establecidas en la Oferta, con el fin de que reflejen los verdaderos costos del AEPT.

Ce

6.2.2 Imposibilidad de participar en licitaciones gubernamentales con los mismos ANS que propone el AEPT

Descripción de la causa y evidencia

En la Medida Decimosexta del Anexo 2 se estipula lo siguiente:

“DECIMOSEXTA – (...) “Cuando el Agente Económico Preponderante participe en procesos de licitaciones gubernamentales, deberá garantizar que los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, cuando requieran del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados para hacer técnicamente viable su participación en la licitación, reciban los enlaces en plazos equivalentes a los que el Agente Económico Preponderante habría aplicado a su operación, de resultar ganador de la licitación.”

Como se define en las Medidas de Preponderancia, el AEPT debe prestar los servicios mayoristas en plazos equivalentes a los que él mismo hubiera prestado a su operación. Sin embargo, en la Medida ni en la Oferta se especifica que se deban ofrecer ANS (disponibilidades, parámetros de calidad, latencias, resolución de fallas, entre otros.) equivalentes a los que el AEPT propone en la licitación.

Lo anterior, genera que el AEPT pueda presentar mejores ANS a los establecidos en la ORE. Mientras que, los CS se ven obligados a regirse bajo los ANS establecidos en la Oferta.

Debido a esto, se han presentado casos en los que el AEPT logra la adjudicación de contrataciones públicas a su favor, dado que los demás CS quedan por fuera del mercado por la imposibilidad de brindar mejores ANS en su propuesta en la licitación.

Como evidencia de lo anterior, en la Figura 6.2 se presenta un resumen de los niveles de disponibilidad por sitio que el AEPT presentó en una de las últimas licitaciones donde resultó ganador:

Tipo de sitio	Servicio	Cantidad por tipo	Cantidad de enlaces	SLA	Comentario
Centro de Datos	MPLS	2	4	99.99%	Diversidad de enlaces
Centro de Datos	Internet		4	99.99%	Diversidad de enlaces
1	MPLS	97	194	99.99%	Diversidad de enlaces
1	Internet		97	99.50%	Un enlace
2	MPLS	21	21	99.50%	Un enlace
2	Internet		21	99.50%	Un enlace
3	MPLS	96	96	99.50%	Un enlace

Figura 6.2: Resumen de los niveles de disponibilidad por tipo de sitio y servicio de licitación ganada por Telmex [Fuente: elaboración propia, 2019]

Asimismo, a continuación, se presenta lo mencionado en cuanto a los parámetros de calidad en la ORE vigente:

"2.6.5 Telmex garantizará el cumplimiento Anual de los siguientes parámetros de calidad para cada uno de los enlaces dedicados:

- **Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83%** (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).
- **Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905%** (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento)."

Como se puede observar, en cualquiera de los casos el AEPT presenta mejores disponibilidades a las que se encuentran disponibles para los CS en la ORE. Esto habilita al AEPT para que se ubique en una posición ventajosa para competir en desigualdad de condiciones ante una licitación pública.

Descripción de la solución propuesta

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se le solicita al IFT:

- **Posibilidad de replicar los ANS propuestos por el AEPT en licitaciones gubernamentales:** se le solicita al Instituto que se incluya en la ORE la obligación de que el AEPT deberá entregar a los CS los mismos ANS (disponibilidades, parámetros de calidad, latencias, resolución de fallas, entre otros.) que este ha incluido o incluirá en su propuesta para participar en licitaciones gubernamentales

6.3 Conclusiones

A lo largo de este capítulo, se reitera la necesidad de equilibrar el mercado y las condiciones regulatorias actuales para garantizar la pluralidad de participantes en las licitaciones gubernamentales. Por ende, se hace necesario que se establezcan y se modifiquen en la ORE los apartados necesarios para garantizar que todos los CS puedan competir en igualdad de condiciones, utilizando la ORE como complemento a sus operaciones para participar en una licitación gubernamental.

Al implementar las solicitudes de mejora a la Oferta, se podrá resolver la ausencia de equivalencia de insumos y las problemáticas asociadas a la replicabilidad económica y técnica en las licitaciones gubernamentales de una manera integral:

- En lo referente a la replicabilidad económica en licitaciones gubernamentales se solicita al Instituto que:



- el Instituto modifique la ORE con el fin de que se garantice que las tarifas mayoristas permitan replicar económicamente los precios minoristas propuestos por el AEPT
- revisar los modelos de costos de la ORE para que estos sean actualizados y sean una fuente fidedigna de los verdaderos costos que está asumiendo el AEPT
- Es imprescindible que se garantice la replicabilidad técnica en los ANS de las licitaciones gubernamentales. Para ello, se requiere de una modificación en la Oferta donde se establezca que el AEPT deberá ofrecer los CS los mismos ANS con los que este participa en licitaciones gubernamentales.

Lo mencionado anteriormente se encuentra en el Anexo A debidamente detallado para la sección que se requiere la modificación o inclusión en la ORE vigente.



7 Falta de definición y procedimientos detallados de proyectos especiales en la ORE

En la presente sección se expone cómo el AEPT ha malinterpretado el concepto de *proyectos especiales* para utilizarlo como un obstáculo que desincentiva el uso de la ORE por parte del resto de CS.

7.1 Descripción de la problemática

Los proyectos especiales se han convertido en un mecanismo sistemático para obstaculizar y retrasar el uso efectivo de los servicios de la ORE. En la experiencia de GTV, el incremento en el número de solicitudes de alta que son consideradas como proyectos especiales por parte del AEPT, es una clara evidencia de la malinterpretación que se le está dando al concepto. Adicionalmente, por medio de la clasificación de una solicitud en un proyecto especial, buscan justificar cobros exorbitantes que hacen referencia a no solo elementos de planta externa sino también a elementos asociados a planta interna.

7.2 Causas de la problemática

7.2.1 Clasificación injustificada de solicitudes como proyectos especiales

Descripción de la causa y evidencia

Como se ha reiterado en respuestas a consultas públicas pasadas, la actual redacción de la ORE vigente le entrega al AEPT un campo de acción absolutamente amplio y discrecional para que determine que no hay factibilidad técnica y decida unilateralmente que se debe ejecutar un proyecto especial.

De esta forma como se expone en el numeral 2.5.6 – Proyectos Especiales en la ORE vigente:

“En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, como las que, de manera enunciativa mas no limitativa, a continuación se describen, se requerirá de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial:

- *Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km.*
- *Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.*

- *Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.*
- *Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, Telmex justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.*

*Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras **en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como Un Proyecto Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG, anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.***

En primer lugar, cuando se establecen las diferentes razones por las cuales se requerirá la elaboración de un proyecto especial, la ORE hace énfasis que es de manera "enunciativa mas no limitativa". Lo anterior, brinda un amplio marco de actuación al AEPT para que este pueda definir cualquier solicitud como un proyecto especial. Es así como, cualquier situación no descrita en la ORE que requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras para cumplir con la solicitud del CS, también será considerada como proyecto especial.

Reiteramos que la ambigüedad que tiene la Oferta con respecto a este punto le brinda flexibilidad y amplia discrecionalidad al AEPT para clasificar las solicitudes de alta de los CS a su parecer.

Por otro lado, de las 264 solicitudes de alta realizadas por Telcel en el año 2018, ninguna fue considerada como proyecto especial. Mientras que de todas las solicitudes de alta realizadas por GTV en 2018, el 53% fueron consideradas como proyecto especial. El detalle de lo anterior se puede observar en la Figura 7.1. Lo anterior evidencia un claro incumplimiento al principio de no discriminación, junto con el rechazo continuo de los CS de los proyectos especiales propuestos por el AEPT.

En la experiencia de GTV, siempre se ha validado contra la ORE que lo que el AEPT considera como proyecto especial esté alineado con las determinaciones de la Oferta, concluyendo que son injustificadas y posteriormente rechazadas. Lo anterior, ha producido una marcada disminución en las solicitudes habilitadas, al igual que incentivos para que el AEPT persista en considerar cada vez más solicitudes como proyectos especiales.

En la Figura 7.2 se presenta un resumen de las estadísticas asociadas a la operatividad de la ORE publicadas por el IFT en su reporte de cumplimiento de las Medidas, para el

último trimestre del 2018. En los gráficos se puede observar cómo del total de NIS considerados como proyectos especiales por el AEPT, los CS rechazaron el 92%. Esta no es una situación que solo aplica para GTV, todos los CS consideraron que los proyectos especiales presentados por el AEPT no eran procedentes. Esto es un claro indicio de un problema general, que si no se trata a la brevedad del caso pueda que se deje de utilizar la ORE y los CS dejen de estar interesado en utilizar las ofertas mayoristas del AEPT.

Clasificación de solicitudes de GTV de alta de servicios por medio de la ORE en 2018

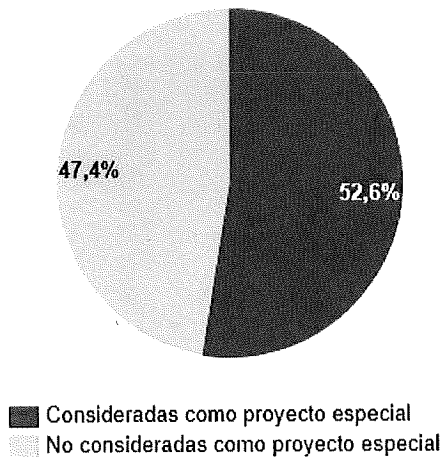
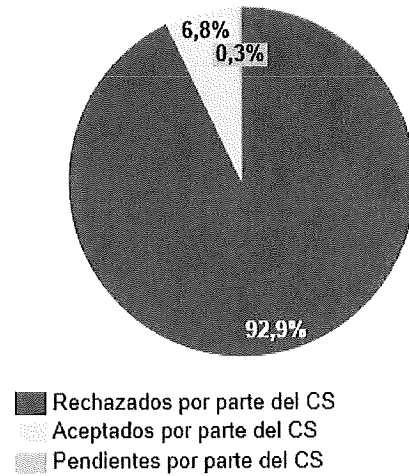


Figura 7.1: Solicitudes de alta de servicio por parte de GTV [Fuente: reportes de cumplimiento IFT, 2018]

Figura 7.2: Estado de proyectos

Clasificación de proyectos especiales presentados por Telmex a los CS



presentados por Telmex a CS [Fuente: Fuente: reportes de cumplimiento IFT, 2019]

Ce

Por otra parte, no es admisible pensar en un manejo transparente del concepto de proyectos especiales si el AEPT vulnera el principio de no discriminación. Razón de ello, son los Reportes de Cumplimiento publicados por el IFT a partir del año 2018, sección 3.3, donde se especifica que:

“Telmex ha reportado información de Telcel a partir del T1 2018. Cabe destacar que Telcel no tiene firmado un convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados”

A pesar de lo anterior, Telcel es el segundo CS con mayor número de solicitudes de alta en la ORE, después de Axtel para el año 2018 (Figura 7.4).

Participación en solicitud de servicios de alta en la ORE 2018

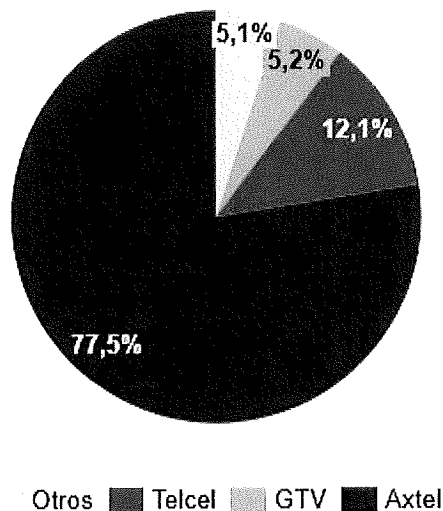


Figura 7.3: participación en solicitud de servicios de alta en la ORE [Fuente: Reportes de cumplimiento del IFT, 2018]

Ahora bien, es importante resaltar que a Telcel durante el año 2018, le fueron asignados 0 proyectos especiales. Lo anterior, es un claro incumplimiento al principio de no discriminación y a la Cláusula Vigésima Tercera del Convenio para los servicios de la ORE, el cual menciona que:

*“TELMEX y el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] convienen en que **deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los servicios mayoristas** de arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades o de Larga Distancia Internacional que provean a otros concesionarios.*

En caso de que TELMEX haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo o por resolución del Instituto, términos y condiciones distintos a otros

concesionarios solicitantes, a sus propias operaciones, subsidiarias, filiales o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico respecto de servicios mayoristas de arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades o de Larga Distancia Internacional, deberá hacer extensivos los mismos términos y condiciones al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] a partir de la fecha en que se lo soliciten. A petición del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE], podrán celebrar el convenio o la modificación correspondiente, en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud, siempre y cuando ésta se haya realizado formalmente y en los términos establecidos en la presente Oferta. De lo contrario TELMEX no estará obligada a atender las solicitudes que se efectúen por otro medio distinto a aquéllos."

Es incomprensible el por qué el IFT incluye dentro de sus reportes de cumplimiento a la operación minorista del AEPT, teniendo la certeza de que este aún no ha firmado la Oferta.

Ahora bien, si la operación minorista no tiene firmado el convenio, no se puede tener visibilidad alguna de las condiciones que se le están ofreciendo. Lo anterior, no solo afecta el tema de los proyectos especiales, es una problemática estructural que afecta toda la operatividad de la ORE al no saber ni los plazos, precios, parámetros de calidad, entre muchos otros aspectos que le entrega el AEPT sus filiales. Este asunto se debe esclarecer ante el mercado de inmediato y se deben realizar las acciones correctivas correspondientes para solventarla lo más pronto posible.

Por último, actualmente no se puede realizar un proceso de auditabilidad adecuado que certifique que en realidad el requerimiento de la solicitud del CS excede la disponibilidad del AEPT y por ende, deba considerarse como proyecto especial. El principal argumento de la ausencia de auditabilidad es la falta de disponibilidad de información en el SEG.

Si toda la información se encontrara a disposición de los CS y del Instituto para que pueda ser verificada, se podría identificar rápidamente si la solicitud debiese ser o no considerada como proyecto especial.

Descripción de la solución propuesta

- **Definir a un detalle granular el concepto de proyecto especial:** se solicita que se considere únicamente como proyecto especial, aquél que exceda la planta interna del AEPT y requiera construcción. Esto significa que un proyecto especial estará acotado específicamente a proyectos que involucren la planta externa del AEPT los cuales estén justificados indicando detalladamente los conceptos, unidades y precios unitarios de cada elemento en la cotización misma. De lo contrario, no podrá ser considerado como proyecto especial.



- **Cargar al SEG toda la evidencia del por qué una solicitud es considerada como proyecto especial:** el SEG como piedra angular en la prestación de servicios mayoristas y en la utilización de la ORE, debe contener toda la información asociada en cuanto a proyectos especiales concierne. Dado que, el SEG es el único medio que garantizará que el AEPT no pueda tomar decisiones unilateralmente. Por lo tanto, se le sugiere al IFT modificar la ORE como se estipula en el Anexo B, para llegar a un mayor nivel de especificidad y que el AEPT no pueda justificar sus acciones por zonas grises incluidas en la Oferta.
- **Necesidad de un comité técnico para auditar las decisiones:** se sugiere la creación de un apartado donde se establezca la creación de un comité técnico que resuelva todas las disputas sin tener que entrar en un proceso dispendioso y operativo para todas las partes involucradas. Este comité debe ser el reflejo de OTA2.

La OTA2⁷, es el comité independiente de resolución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones de Gran Bretaña. La OTA2 surgió como un organismo anexo a la OFFTA (Office of the Telecommunications Adjudicator) y su objetivo principal es encargarse de los asuntos estratégicos que afectan la implementación y el rendimiento de los productos regulados ofrecidos por Openreach. Este último es una división funcional de *'British Telecommunications'* (BT Group) que conecta a la mayoría de los hogares a su central telefónica local y a la banda ancha nacional, por lo que puede ser entendida en un mismo marco comparativo como el operador con PSM de Gran Bretaña. De tal manera que, la función de la OTA2 es ser un intermediario confiable en interacciones multidireccionales entre Openreach y los operadores alternativos del mercado.

Por ende, en el marco regulatorio de México, este comité independiente podría cumplir el rol de una instancia intermedia liderada por agentes externos, específicamente ingenieros de telecomunicaciones experimentados y altamente reconocidos a nivel nacional e internacional. Uno de los objetivos del comité será dar solución efectiva a los proyectos especiales que son rechazados por los CS. El comité fallará a favor del CS si considera procedente su rechazo y los costos expuestos de la cotización entregada del AEPT deberá ser modificada. En caso contrario, se aceptará el rechazo y el AEPT no se verá obligado a modificar la cotización.

La constitución del comité debe establecerse sobre una base constructiva e independiente, teniendo en cuenta que las determinaciones que en él se den serán definitivas e indubitables. Se propone que el comité este conformado por:

- un experto del CS

⁷ 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>

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

De forma alternativa en tanto se pueda conformar el comité o su viabilidad, se propone que sea el Instituto quien evalúe de forma precisa el cumplimiento de las condiciones para confirmar o rechazar la procedencia de un proyecto especial.

7.2.2 Los proyectos no se encuentran definidos sólo a 'Planta Externa'

Descripción de la causa y evidencia

GTV ha evidenciado como una de las mayores problemáticas en la operatividad de la ORE que el AEPT considere como proyecto especial cualquier tipo de adecuaciones o ampliaciones a su red que deberían ser consideradas como mantenimiento preventivo de la red o el mismo crecimiento orgánico de la operación. Como consecuencia, el AEPT cobra a los CS rubros asociados a Planta Interna que deberían ser considerados dentro del CAPEX necesario para la expansión orgánica de sus operaciones, transmitiendo a los CS costos que no le deberían corresponder.

El modelo de costos asociado a la ORE cubre todas las inversiones y gastos que el AEPT tiene que implementar a lo largo de la explotación de su red para adecuarla a la prestación de servicios de sus propios usuarios, así como para prestar los servicios que están a disposición de los CS en la ORE.

El modelo de costos se estructura de una manera integral, para que las tarifas mayoristas cubran todos los costos relacionados con la operación del AEPT, incorporando el debido mantenimiento de la red, la expansión orgánica de la misma y un margen razonable para que el AEPT mantenga los incentivos para continuar desplegando la infraestructura.

Se entiende que algunos proyectos de ORE requerirán de inversión adicional por parte del AEPT, pero conceptualmente esta deberá estar acotada a Planta Externa, donde el AEPT tendrá que desarrollar obra civil para darle viabilidad a las solicitudes de los CS.

Bajo ninguna circunstancia, fuera de las consideradas en la ORE, el AEPT deberá cobrar a los CS por "instalación de nuevos equipos" en Planta Interna o bajo los conceptos o elementos de Red de Acceso, Transporte Carrier Ethernet, Transporte Alta Capacidad ni Larga Distancia. Como se establece en el numeral 2.5.6.4 de la ORE vigente, los CS sólo

deberían pagar los importes proporcionales a su solicitud de servicio y que estén asociados a Planta Externa:

"2.5.6.4 No se considerarán Proyectos Especiales, los siguientes casos: (...)

(IV) Si para la prestación de los servicios se requieren elementos de red cuyo costo ya se encuentre incorporado en las tarifas determinadas por el Instituto para el servicio mayorista de enlaces dedicados."

Durante el 2018 se presentaron 2,173 solicitudes de alta en la ORE, de las cuales 264 fueron presentadas por Telcel y donde ninguna de ellas fue considerada un proyecto especial. Excluyendo a las empresas del Grupo de Interés económico (GIE) del preponderante, en 2018 el AEPT consideró que el ~20% de las solicitudes de alta fueron proyectos especiales y donde el 54% fue bajo el rubro de "excede distancia", el 43% fueron consideradas como "instalación de equipo nuevo" y el 3% como "necesidad de un medio de transmisión diferente" (Figura 7.4). De lo anterior, se identifica que una de las principales razones que tiene el AEPT para clasificar solicitudes como proyectos especiales es la instalación de equipos nuevos. No obstante, los costos atribuibles a la prestación de servicios de enlaces dedicados y todo lo que implican, ya deberían estar incluidos en la tarifa expuesta en la Oferta. De lo contrario, el CS se enfrentaría a pagar un costo adicional atribuible a las inversiones en CAPEX del AEPT.

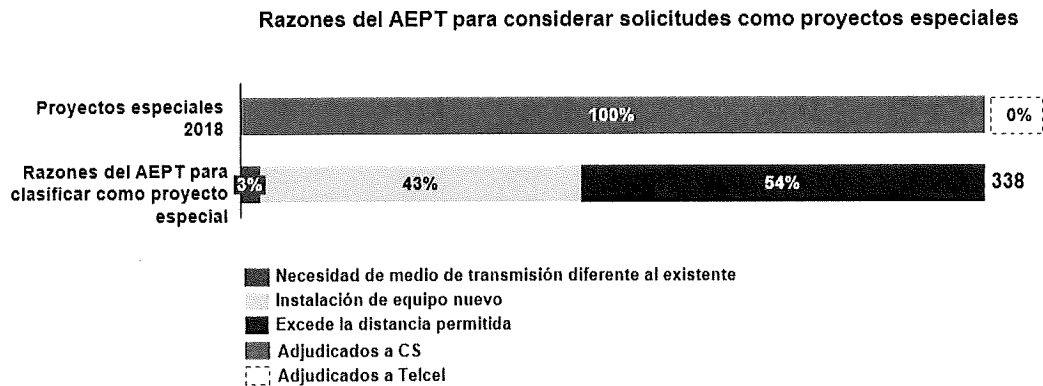


Figura 7.4: Razones para clasificar solicitudes como proyecto especial [Fuente: IFT, 2018]

Asimismo, en la Figura 7.5, se puede observar cómo ha sido la dinámica en la clasificación de solicitudes de alta en 2019 para GTV. Durante este periodo se han llevado a cabo 76 solicitudes de alta de servicios, de las cuales el 23% son clasificadas como proyecto especial. Ahora bien, solo el 76% de los proyectos especiales están exclusivamente asociados a planta externa, dejando un 24% con rubros asociados a planta interna. De esta forma de los proyectos especiales asociados exclusivamente a planta externa, tan solo el 46% son aceptados por GTV, mientras que el 54% restante se consideran no procedentes debido a la falta de aclaración en las cotizaciones debido a los costos exorbitantes y poco detallados que presentan en las cotizaciones.

Ce

En conclusión, solo el 35% de los proyectos especiales propuestos por el AEPT se llevan a cabo por parte de GTV, lo cual es una clara evidencia de que existe un problema estructural que parte de lo que se define como planta externa y lo que no.

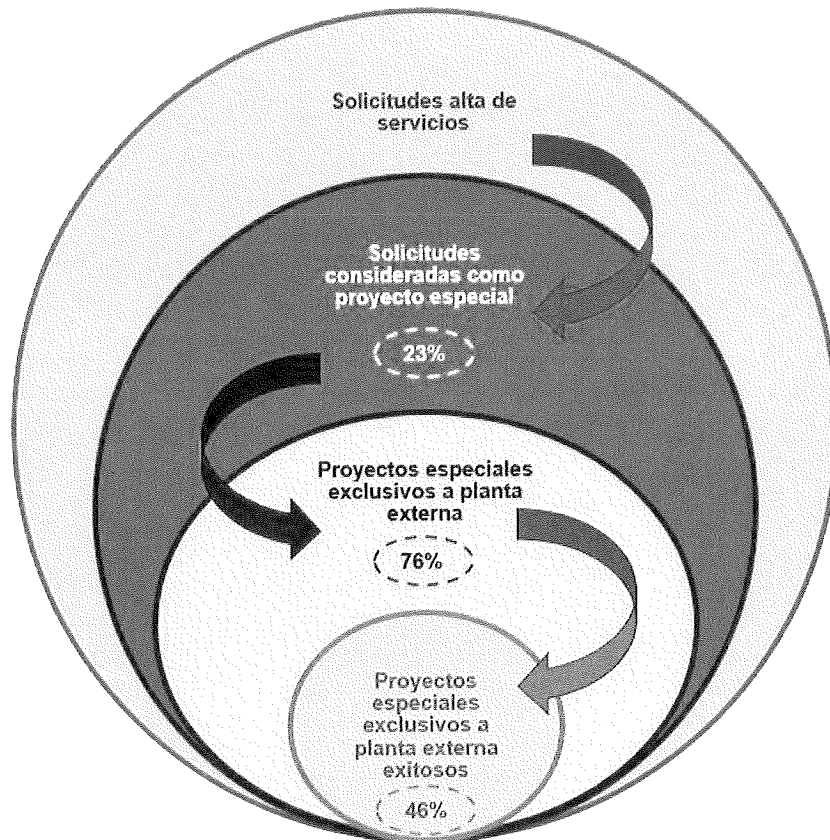


Figura 7.5: Proyectos especiales satisfactorios asociados exclusivamente a planta externa en 2019 [Fuente: elaboración propia, 2019]

Adicionalmente, en la Figura 7.6 se puede observar una cotización para un proyecto especial por parte del AEPT hacia Operbes S.A de C.V el día 12 de junio del presente año. Allí se evidencia que los costos asociados para planta externa son del 0% de la cotización, mientras que los costos asociados a la red de acceso representan el 83.27% de esta. No obstante, no se brinda el detalle necesario para identificar lo que compone dicho rubro internamente, lo que no le permite al CS identificar específicamente lo que se le está cobrando y por lo cual va a pagar.

Ce

COTIZACIÓN PARA PROYECTO ESPECIAL

Concesionario Solicitante	OPERBES SA DE CV	FECHA NOTIFICACIÓN
NIS	[REDACTED]	12/06/19
Folio	[REDACTED]	
Ejecutivo Ventas	[REDACTED]	

MOTIVO

Excede distancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Tecnología obsoleta	<input type="checkbox"/>
No hay facilidades técnicas	<input type="checkbox"/>	A solicitud del Operador	<input type="checkbox"/>
No se tiene cobertura Ethernet	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

COSTO DEL PROYECTO ESPECIAL DESGLOSADO

PLANTA EXTERNA	\$0.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Red de Acceso	\$230,395.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Adicional Red de Acceso	\$504.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Adecuaciones	\$45,764.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Transporte Carrier-Ethernet		Detalle	Breve descripción cuando aplique
Costo Total	\$276,663.00		

COMENTARIOS GENERALES

Vigencia de la oferta	Diez días hábiles contados a partir de la notificación
Tiempo de entrega	16 semanas después de haber pagado el Proyecto Especial y contar con las adecuaciones al 100% concluidas de acuerdo a las especificaciones Telmex
Adecuaciones del sitio	Las adecuaciones se realizan por parte del Concesionario / Cliente Final y dependen del site survey.
Moneda	Moneda nacional ó MXN
	Montos descritos antes de IVA
Solución técnica	REQUIERE ADECUACION MENOR DE FIBRA ÓPTICA EN ZONA RURAL (cliente), DEMARCADOR RAD 220 Y UN DFO EN CENTRAL.
Justificación	No Excede la distancia de 1 km de FIBRA ÓPTICA del PES al sitio del cliente, Central de acceso que debe ser equipada con la infraestructura correspondiente para proveer servicios CARRIER ETHERNET.

Figura 7.6: Evidencia de cotizaciones injustificadas de planta interna [Fuente: elaboración propia, 2019]

Sin embargo, en la Oferta no existe un procedimiento alternativo, en el cual el CS pueda objetar la cotización brindada por el AEPT. El AEPT aprovecha los vacíos y las áreas grises de la oferta para entregar a los CS cotizaciones de proyectos especiales sin fundamento y que tiene la certeza de que serán rechazadas. Estas solicitudes se transforman en una pérdida de clientes automática, la cual no debería darse en un mercado que busca una competencia efectiva y sin barreras de entrada.

Descripción de la solución propuesta

- **Proyectos especiales sean acotados a Planta Externa:** se le solicita al IFT que en la ORE se acote que los proyectos especiales estén exclusivamente asociados a



planta externa, si y solo si el proyecto excede la planta interna del AEPT y requiere construcción. De otra forma, el AEPT se seguirá aprovechando del vacío regulatorio para entregar cotizaciones exorbitantes de los proyectos y hacer inviable las solicitudes de los CS

- **Registro en el SEG de proyectos especiales que han sido ejecutados:** para evitar que el AEPT realice un cobro repetido o injustificado a los CS, es necesario que haya un registro en el SEG de todos los proyectos especiales que han sido ejecutados, de forma que haya certeza de que no se está pagando por un proyecto ya realizado o que no pertenezca a Planta Externa exclusivamente. Reportar la información en el SEG garantiza el cumplimiento del principio de transparencia y permite que todos los actores puedan tener mayor claridad por lo que están pagando con el servicio.
- **Procedimiento definido en caso de rechazo de la cotización de Telmex:** se le solicita al instituto que además de crear el comité técnico o la atención directa a través del Instituto, mencionado como una de las soluciones para la sección 7.2.1, también se tenga en cuenta un procedimiento en el cual se identifique específicamente, las fases y actores que deben estar involucrados en cada parte del proceso. Para esto, se adaptó un procedimiento establecido en el Anexo C de la OREDA, el cual hace referencia al proceso de validación de la incidencia por parte del CS, con el fin de detallar el proceso de validación de las cotizaciones:



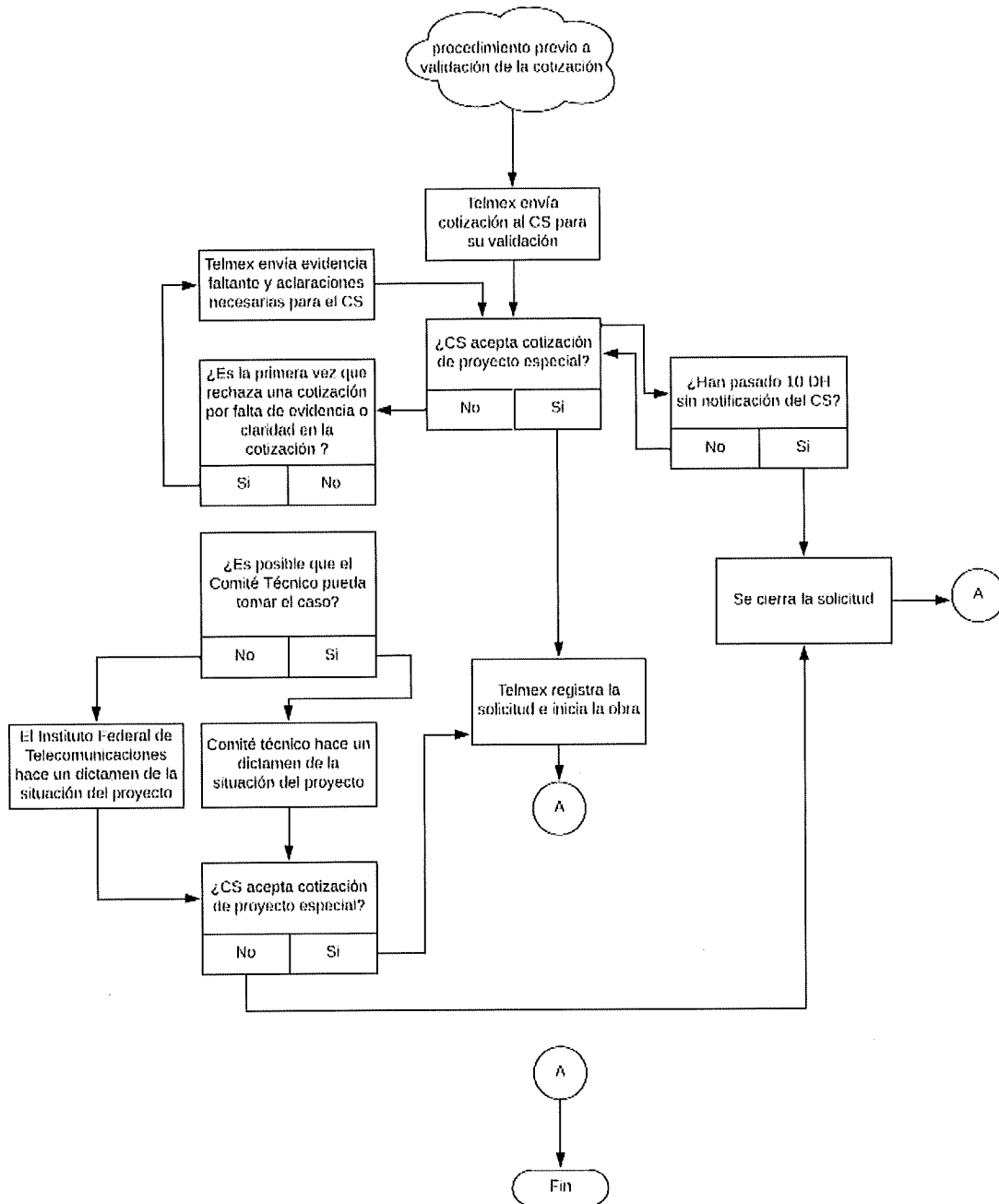


Figura 7.7: Procedimiento de validación de las cotizaciones [Fuente: elaboración propia, 2019]

7.2.3 El AEPT persiste en cotizaciones con valores globales

Descripción de la causa y evidencia

En el Anexo C, Sección B de la ORE vigente, en lo referente al proceso de validación de las solicitudes de servicios y a los requisitos de las cotizaciones de los proyectos especiales, se establece lo siguiente:

*“En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, como las que, de manera enunciativa mas no limitativa, a continuación, se describen, **se requerirá de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial:***

(...)

- *Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, **Telmex justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.***

*La justificación y la solución propuesta deberán señalar expresamente las razones por las cuales se considera un Proyecto Especial **e identificar claramente los elementos de costo adicionales a aquellos considerados dentro de la presente Oferta.***

“Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los Proyectos Especiales.

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

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

(nota: En cada cotización se precisarán los elementos que estén presentes en los rubros anteriores, como pueden ser: permisos, obra civil, gabinetes, postes, escalerillas, bastidores, fibra óptica o cable de cobre, equipo óptico, distribuidores de fibra o coaxial, mano de obra, etc.)”

Según lo anterior, en caso de que el AEPT no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, la acción para solucionar esta situación será tratada como proyecto especial. El AEPT deberá entonces presentar la respectiva justificación y la cotización de los costos en los que incurrirá para llevarlo a cabo.

Según lo estipulado en la ORE, esta cotización deberá contener información desagregada de los rubros y elementos que deberá financiar el CS para que el AEPT pueda proveerle los servicios.




En la experiencia de GTV, en la gran mayoría de las situaciones, los proyectos especiales son planteados por el AEPT como una táctica de desplazamiento de competencia o barrera de entrada al cotizar montos estratosféricos y sin un detalle de unidades y/o precios unitarios, lo que finamente se traduce en una negación a la prestación del servicio de enlaces dedicados. Precisamente el AEPT utiliza este mecanismo de forma discrecional, claramente amparado en la ambigüedad propia de un proceso en el que el AEPT se ha escudado en su propia malinterpretación para bloquear la operatividad de la oferta y con ayuda de reglas de juego poco claras o inexistentes.

Simplemente, resulta imposible competir en estas circunstancias, ya que se vuelve inviable el caso de negocio con los precios que el AEP ha presentado para estos 'proyectos especiales'.

Teniendo en cuenta tanto lo estipulado en las Medidas de Preponderancia como en la ORE vigente, es obligación del AEPT precisar en cada cotización los elementos que serán utilizados en los diversos rubros del Proyecto Especial. No obstante, el AEPT continúa enviando las cotizaciones con valores globales, sin desglosar los elementos que debe pagar el CS. Lo cual va en total contraposición a un correcto proceder respecto de las obligaciones claramente estipuladas en la ORE. Como se puede observar en la Figura 7.8., presenta el "*Costo del Proyecto Especial desglosado*", no obstante, para cada rubro no se especifica a qué hace referencia el costo asignado como se estipula en la Oferta de Referencia. Lo anterior produce que el CS no tenga visibilidad de lo que se le está cobrando, ni la certeza necesaria de que el valor allí estipulado es el correspondiente al servicio que se ha solicitado.

Ce.


[Redacted]
[Redacted]@telmexomxasi.com
COSTO DE PROYECTO ESPECIAL [Redacted]
 [Redacted]
 [Redacted]
 Estimados ingrs buenas noches por éste medio les enviamos la cotización del Proyecto Especial [Redacted]
 Sin más por el momento quedamos a sus órdenes.
 Saludos!!!

COTIZACIÓN PARA PROYECTO ESPECIAL

Concesionario Solicitante	OPERBES	FECHA NOTIFICACIÓN
NIS	[Redacted]	26/03/19
Folio	[Redacted]	
Ejecutivo Ventas	[Redacted]	

MOTIVO

Excede distancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Tecnología obsoleta	<input type="checkbox"/>
No hay facilidades técnicas	<input checked="" type="checkbox"/>	A solicitud del Operador	<input type="checkbox"/>
No se tiene cobertura Ethernet	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

COSTO DEL PROYECTO ESPECIAL DESGLOSADO

PLANTA EXTERNA	\$15,697,968.00	Detalle	PUNTA A (cd. victoria), SE REQUIERE CONSTRUIR 1.1 KM
Transporte Alta Capacidad	\$3,325,796.00	Detalle	PUNTA A, REQUIERE DE INSTALACION DE DOE / PUNTA B
Red de Acceso	\$916,786.00	Detalle	PUNTA A, REQUIERE DE INSTALACION DE DOE / PUNTA B, REQUIERE LA CTL. TULA INSTALACION DE DOE A DOE EN EL TRANSPORTE SE
Adecuaciones	\$4,373.00	Detalle	CANALETAS Y ESCALERILLAS
Transporte Carrier-Ethernet	\$772,800.00	Detalle	KIT BASICO DE AGREGACION 7606
Costo Total	\$20,717,725.00		

COMENTARIOS GENERALES

Vigencia de la oferta	Diez días hábiles contados a partir de la notificación
Tiempo de entrega	12 semanas una vez pagado el proyecto, acondicionado el sitio y con los permisos que se requieran liberados
Adecuaciones del sitio	Las adecuaciones se realizan por parte del Concesionario / Cliente Final y dependen del site survey

Figura 7.8: Evidencia de que el AEPT no desglosa los costos a los cuales se atribuye cada rubro obligatorio en la ORE [Fuente: elaboración propia, 2019]

Asimismo, conforme a lo mencionado en el Numeral 2.5.6.3 de la ORE vigente se tiene que:

“En caso de que el Concesionario o Autorizado Solicitante considere que no cuenta con la información suficiente para decidir sobre la contratación del Proyecto Especial presentado, deberá solicitar a Telmex, a través del SEG, la entrega de información adicional o complementaria, la cual será entregada por Telmex por el mismo medio



en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de información adicional respectiva.”

De acuerdo con lo anterior, en la Figura 7.9 se tiene un caso en el que GTV ejecuta el apartado mencionado, solicitando aclaraciones de la cotización especial a través del SEG. Sin embargo, al pedir mayor detalle el AEPT responde con lo mismo que fue colocado en la cotización en una primera instancia. Llegando a un punto en el que el CS no tendrá alternativa alguna para lograr tener visibilidad del proyecto especial, dado que las aclaraciones tampoco se encuentran definidas en la Oferta.

Historia de comentarios

SYSTEM 2019/02/2019 16:17 -> En relación con la cotización de proyecto especial de la solicitud con referencia C02-1902-C051 y con fundamento en lo dispuesto por el numeral 2.5.6.3 Procedimiento de aclaración de cotizaciones en la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Plurilateral de Arrendamiento de Equipos 2019, solicitamos que se precisen los elementos considerados en dicha cotización como refiere el numeral 2.5.6.1, detallando los respectivos precios unitarios y cantidades de cada elemento, así como el costo de construcción de fibra óptica, cableado y fibra óptica transportación fibra óptica, para poder decidir sobre la contratación del Proyecto Especial solicitado.

SYSTEM 2019/02/2019 17:07 -> Con base en el numeral 2.5.6.1 de la ORE 2019, se precisan los elementos de la cotización del Proyecto Especial con referencia C02-1902-C051: Planta Externa: Se requiere construcción 6,8 KM de Fibra Óptica con un costo de \$39.980,00 costo antes IVA IVA.

COSTO DEL PROYECTO ESPECIAL DESGLOSADO

Planta Externa	\$39,980.00	Detalle	REQUIERE AMPLIACION DE FO DE 1.8 KM SE COTIZA SOLO EXCEDENTE DE 0.8 KM
Red de Acceso	\$0.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Transporte Carrier Ethernet	\$0.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Transporte Alta Capacidad	\$0.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Canaleta y Escalorilla	\$0.00	Detalle	Breve descripción cuando aplique
Costo Total	\$39,980.00	MAS IVA	

Figura 7.9: Evidencia de respuesta del AEPT cuando se pide mayor especificación [Fuente: elaboración propia, 2019]

Descripción de la solución propuesta

- **Especificidad en el detalle de los costos:** a pesar de la especificidad establecida en la ORE, el AEPT persiste en vulnerar lo mencionado en la Oferta al no brindar el detalle de los costos alusivos a la cotización. Por lo tanto, se le solicita al Instituto se modifique la Oferta conforme lo mencionado en el Anexo B, para dar una mayor especificidad a la regulación y que en ella se incluya la obligación de incluir cantidad, precios unitarios y referencia asociada a los elementos por los cuales se está incurriendo en el costo con el fin de dar transparencia en el procedimiento
- **Aceptación tácita de una solicitud de alta, dada la falta de especificidad en las cotizaciones en proyectos especiales:** solicitamos al IFT establecer en la ORE la penalización correspondiente para los casos en los que el AEPT no envía las cotizaciones desglosadas. Como se puede observar en el procedimiento sugerido en la sección 7.2.2, en caso de rechazo por segunda vez por parte del CS de un proyecto especial por razones de falta de especificidad en los costos, el comité técnico o en su defecto el Instituto puede entrar a realizar un dictamen de la situación, que puede involucrar la orden al AEPT de llevar a cabo la solicitud del CS sin tener en cuenta el concepto de proyecto especial ni los costos a los cuales hace referencia su cotización.

Le

7.3 Conclusiones

Con el fin de conseguir una correcta operatividad de la Oferta, se hace indispensable que el Instituto acote sólo a elementos de planta externa y de forma clara y justificada cuando existan las instancias ya definidas en la Oferta vigente para poder considerarse como un proyecto especial en la provisión de los servicios de enlaces dedicados.

Se ha presentado evidencia de cómo el AEPT consideró en el 2018 el 53% de las solicitudes de alta como proyectos especiales, cuando estos deberían considerarse como acciones netamente relacionadas a la operación diaria del AEPT (mantenimiento preventivo o crecimiento orgánico). El AEPT se ha escudado en su propia malinterpretación del concepto, para utilizarlo como un obstáculo frente a los CS para evitar la correcta utilización de este. Igualmente ha vulnerado continuamente el principio de transparencia, entregando a los CS cotizaciones por valores muy elevados sin el desglose adecuado.

Esto ha delimitado el uso de oferta y ha incurrido claramente en actividades discriminatorias, donde subsidiarias del AEPT no han firmado el Convenio y aprovechan los servicios de la ORE sin tener que enfrentarse a recurrentes proyectos especiales.

Para esto es necesario que se implementen las siguientes soluciones para poder solucionar holísticamente el problema de la falta de definición y procedimientos detallados de proyectos especiales en la ORE:

- En lo que respecta a la clasificación injustificada de solicitudes como proyectos especiales se solicita que:
 - se incluya un apartado donde se defina claramente qué se debe considerar como planta externa, incluyendo todos los elementos y actividades asociadas que se generen al incluir planta externa
 - se modifique la Oferta para que incluya la obligación del AEPT de cargar toda la información y evidencia en el SEG, para clasificar una solicitud de alta como proyecto especial.
 - se cree un apartado, donde se establezca la creación de un comité técnico o en su defecto el Instituto para que resuelva todas las disputas sin tener que entrar en un proceso dispendioso y operativo para todas las partes involucradas.
- Conforme a lo anterior, es imperativo reiterar en cuanto a la delimitación de lo que es considerado proyecto especial que:



- se deben acotar los proyectos especiales a proyectos exclusivamente asociados a planta externa, si y solo si el proyecto excede la planta interna del AEPT, es decir, no pueden cobrarse bajo ninguna circunstancia elementos relativos a equipos requeridos de manera enunciativa mas no limitativa, para Red de Acceso, Transporte Carrier Ethernet, Transporte de Alta Capacidad, Larga Distancia u otra clasificación similar
 - haya un registro en el SEG de los proyectos especiales que han sido ejecutados con sus detalles específicos
 - todos los CS utilizando los servicios de la ORE, reporten toda la información de procedimientos realizados en el SEG
 - seguir un debido proceso en caso de rechazo de un proyecto especial
- Por último, para bloquear la persistencia de Telmex de enviar en las cotizaciones valores globales sin el debido detalle respectivo se busca:
 - modificar la Oferta para incluir una mayor especificidad en el detalle de los costos del AEPT en el cual incluya cantidad, precios unitarios y referencia asociada a los elementos por los cuales se está incurriendo en el costo
 - imponer sanciones para los casos en los que el AEPT incumpla los términos de las Ofertas que incentiven al AEPT a actuar bajo el cumplimiento de la ORE

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

8 Manejo de incidencias, penalizaciones por incumplimiento y objeciones

La imposición de penalizaciones convencionales permite que tanto el AEPT como el CS tengan incentivos para prestar un servicio de calidad. A lo largo de esta sección, se exponen los diferentes inconvenientes de cómo el AEPT se le ha permitido tener un uso inadecuado de la ORE debido a procedimientos poco efectivos en el manejo de las incidencias e imposición de penalizaciones.

8.1 Descripción de la problemática

En el proceso de comprobación de la solución de incidencias, el AEPT omite avisar al CS que se han realizado las debidas actividades de resolución de fallas, dejando a los CS sin ningún tipo de visibilidad con respecto a sus solicitudes de resolución de averías. Los CS no tienen forma de verificar que el problema ha sido solucionado efectivamente, lo que compromete la relación comercial con sus clientes y en general resalta las falencias en la comunicación bilateral entre las contrapartes.

Además, el proceso de conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior y determinar el monto penalizable ha desaparecido. El AEPT no viabiliza las reuniones la primera semana de cada mes, por lo que los CS no tienen ningún mecanismo alternativo para objetar la facturación que le es entregada por parte del AEPT.

En otro sentido, si el CS presenta algún tipo de inconformidad con la facturación de los servicios provistos por el AEPT, el CS deberá efectuar el pago por los cargos reconocidos y la exhibición de una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos. Sin embargo, El esquema de objeción de facturas en otras ofertas de referencia no obliga a los CS a tener que presentar una fianza por los importes no reconocidos, porque es un proceso absurdo y exagerado y redundante al ya existir una obligación de una fianza anual por contraprestaciones.

8.2 Causas de la problemática

8.2.1 Ausencia de comprobación por parte del CS de la solución de incidencias

Descripción de la causa y evidencia

Hemos evidenciado en la práctica que el AEPT no está cumpliendo con los procedimientos establecidos en la Oferta de Referencia en lo que respecta al trato de incidencias. El CS sube una solicitud de incidencia en el SEG, tras la cual el AEPT genera un ticket de



apertura para solucionar la falla. El AEPT luego levanta el enlace caído y cierra el ticket sin haber reportado la resolución de la incidencia al CS y sin haber dado tiempo al mismo para comprobar que el problema estaba solucionado. La Oferta de Referencia es muy clara y establece que, una vez reparada la falla, el AEPT deberá notificar al CS con la finalidad de que éste realice las pruebas correspondientes. Con el visto bueno del CS, el AEPT debería proceder a cerrar el ticket en el SEG.

Como se mencionó anteriormente, en el numeral 2.6.5 de la ORE se establece que:

“Una vez reparada la falla Telmex notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante con la finalidad de que éste realice las pruebas correspondientes por lo que contará con un plazo máximo de 4 horas para confirmar que su servicio se encuentre operando correctamente”

Como se puede evidenciar en la Figura 8.1, el AEPT cierra la incidencia sin esperar que el CS corrobore la solución realizada por el incumbente. Adicionalmente, se observa que no es posible escalar una liquidación de un folio si fuera el caso en el que el CS no estuviera de acuerdo con el cierre de la incidencia. Lo anterior, es otro claro ejemplo de la vulnerabilidad de la Oferta y cómo son necesarios cambios en al ORE para evitar estas situaciones, en dónde la única solución por el momento es crear otro nuevo folio totalmente independiente al ya existente. Este no tendría en cuenta el tiempo que ya ha transcurrido de la falla, lo cual implica que no se podría contabilizar para los cálculos de penalizaciones por incumplimiento.

The screenshot displays the 'Datos Generales de la Falla' (General Data of the Fault) section in the Telmex-SEG system. The ticket is identified as 'CORTES' (Outage) and is in the 'LIQUIDADO' (Liquidated) state. The 'Fecha de Acceso' (Access Date) is 27/08/2019 15:49:33. The 'Horario de Acceso' (Access Time) is 9:00-14:00 HRS. The 'Fecha Concesionaria' (Concessionary Date) is 28/08/2019 15:41:32. The 'Seguimiento de la Falla' (Fault Tracking) section shows a list of notifications, including a final notification from 'ALEXANDRA MARTINEZ LARA' on 28/08/2019 at 15:41:32, stating that the ticket is closed and liquidated. The 'Observaciones' (Observations) section contains a detailed note from 'ALEXANDRA MARTINEZ LARA' on 28/08/2019 at 15:19:17, explaining that the ticket is closed and liquidated because the customer's internal cable (CABLEADO INTERNO) is damaged and the technician has taken photographs of the cable's condition. The 'SE LIQUIDA FOLIO' (Folio is liquidated) button is highlighted. The 'Notificación al Centro de Atención' (Notification to the Attention Center) section shows a 'Prueba' (Test) button and an 'Enviar' (Send) button. The 'Cerrar' (Close) button is also visible. The bottom of the screen displays the message 'La falla ya está LIQUIDADA' (The fault is already LIQUIDATED).

Figura 8.1: Incidencia liquidada sin el consentimiento del CS [Fuente: elaboración propia, 2019]

Ce

Es importante resaltar que las pruebas realizadas por los CS para confirmar que el servicio se encuentra totalmente operativo después de una falla tardan mínimo 24 horas. Por lo tanto, el plazo de 4 horas para verificar técnicamente que el servicio se encuentra operativo es insuficiente.

En conclusión, todo radica en la falta de auditabilidad del proceso de reparación. Esto produce fallas desde la notificación de la resolución del incidente, que implica que el CS no pueda realizar las verificaciones correspondientes y se cierre el proceso sin la validación oportuna de la reparación.

Otro punto para tener en cuenta es la ausencia de un procedimiento que detalle los pasos a seguir cuando un CS haya realizado la verificación y encuentre que la reparación no fue exitosa. Se debe especificar con mayor detalle estos procedimientos en la Oferta con el objetivo de que el AEPT no encuentre en los vacíos regulatorios la excusa perfecta para no llevar a cabo sus responsabilidades en el ciclo de vida del servicio ofrecido.

Descripción de la solución propuesta

- **Especificación de la fase de validación en la solución de incidencias:** se busca aclarar que el AEPT jamás podrá cerrar ni detener un proceso sin el consentimiento del CS. Para ello, se le solicita al Instituto:
 - incluir en la Oferta un apartado en el cual se describa a detalle cómo debería el CS aceptar o no, la solución y cierre de la incidencia. A modo de ejemplo, se puede tener en cuenta el procedimiento descrito en la OREDA para la gestión de incidencias.
 - modificar el plazo para verificar las incidencias de 4 a 24 horas. Lo anterior, a razón de que 24 horas es el tiempo mínimo requerido para poder realizar las verificaciones correspondientes. Asimismo, es importante tener en cuenta que los operarios que realizan las verificaciones trabajan en un horario laboral, lo cual implica que en ocasiones la verificación no podrá llevarse a cabo sino hasta el siguiente día hábil.
 - imponer al AEPT que deberá mantener informado en tiempo real al CS acerca del estatus de cada incidencia a través del SEG. Esto deberá incluir detalles de la solución de la incidencia y pruebas fehacientes de ello.

- **Establecer penalizaciones en caso de incumplimiento u omisión de alguna fase del procedimiento de gestión y conciliación de incidencias:** se le solicita al Instituto, modifique la Oferta donde se especifique las penalizaciones correspondientes que acarreará el AEPT en caso de incumplimiento u omisión de alguna fase del procedimiento. El IFT, en el cumplimiento de su mandato institucional, tiene que imponer las correspondientes penalizaciones, para que el AEPT no evada sus responsabilidades.



- **IFT en proceso de arbitraje de incidencias:** es también importante determinar procedimientos complementarios para resolver disputas de forma rápida y eficiente. Para ello, sugerimos que el comité técnico propuesto en la sección 7.2.1 y en las Medidas de Preponderancia, 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 comité 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.

8.2.2 No se realizan conciliaciones mensuales con el CS acerca del cumplimiento de los SLAs asociados a la prestación del servicio

Descripción de la causa y evidencia

El AEPT está en la obligación de realizar una conciliación mensual con el CS con el objetivo de identificar la calidad del servicio que se ha prestado y si le son atribuibles penalizaciones por incumplimiento a las solicitudes de los servicios respectivos, tal como se menciona en la ORE vigente en el numeral 2.7.5, estableciendo que:

*“Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, Telmex y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo **en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto penalizable.**”*

Dado lo anterior, se ha identificado que existen dificultades a la hora de llegar a un consenso entre las partes en lo que respecta a las penalidades. Se torna complicado acordar los cálculos y las características de las penalizaciones y por ende se dificulta cobrarlas.

En la actualidad el AEPT no ha facilitado los espacios para las reuniones de conciliación mensual con los CS, a pesar de que es deber del AEPT presentar el cálculo de la indisponibilidad del servicio con su respectiva evidencia para ser evaluada por el CS. Un Ejemplo de lo anterior, son los correos en la Figura 8.2, en donde se puede observar que para la última conciliación, del mes de julio, el CS Bestel empezó a buscar al AEPT para realizar la conciliación de incidencias a partir del 12 de agosto y aunque haya recibido hasta la fecha una sola respuesta del AEPT el 14 de agosto, en esta no se da una respuesta concreta con respecto a la conciliación de penalizaciones enviadas por Bestel.



De: [redacted]@bestel.com.mx]
Enviado el lunes, 12 de agosto de 2019 05:23 p.m.
Para: [redacted]
CC: [redacted]
Asunto: Conciliación TELMEX julio 2019

Hola [redacted],
buena tarde, mi nombre es [redacted] estoy en el equipo de [redacted] de BESTEL, y vamos a llevar a cabo el proceso de medición de desempeño a proveedores. Dentro de esta medición, debemos llevar a cabo la conciliación de los tiempos de afectación, a los incidentes de los circuitos que tenemos contratados con ustedes.

Anexo al presente, encontrarás el archivos correspondiente a los tickets registrados en el mes de julio del 2019, esto con la finalidad de realizar la conciliación.

Sin otro particular, quedo a tus órdenes por este medio; saludos cordiales.

De: [redacted]@telmex.com>
Enviado el miércoles, 14 de agosto de 2019 10:00 a.m.
Para: [redacted]@bestel.com.mx>, [redacted]@telmexomsasi.com>, [redacted]@telmexomsasi.com>
CC: [redacted]@bestel.com.mx>, [redacted]@bestel.com.mx>
Asunto: RE: Conciliación TELMEX julio 2019

Comparto a los Ingenieros [redacted] y [redacted] responsables de la cuenta.

Saludos.....

De: [redacted]@bestel.com.mx>
Enviado el martes, 20 de agosto de 2019 10:59 a.m.
Para: [redacted]@telmex.com>, [redacted]@telmexomsasi.com>, [redacted]@telmexomsasi.com>
CC: [redacted]@bestel.com.mx>, [redacted]@bestel.com.mx>
Asunto: RE: Conciliación TELMEX julio 2019

Estimados [redacted]
buen día, el presente es para preguntarles si hay algún comentario u observación respecto a la conciliación del mes de julio de 2019, esto con la finalidad de que ya podamos concluir dicho proceso.
Agradeciendo su atención y amabilidad, quedo pendiente de sus comentarios.
Que tengan un excelente martes.
Gracias

Figura 8.2: Evidencia de la no disposición de Telmex para realizar conciliaciones mensuales [Fuente: elaboración propia, 2019]

Si el incumbente cumpliera sus obligaciones, las contrapartes tendrían una mejor visibilidad del cumplimiento de los SLAs, hasta el punto en que las conciliaciones mensuales garantizaran mejores condiciones en la calidad del servicio. No obstante, sin la participación activa de un comité técnico tomador de decisiones, en caso de desacuerdo no se llegaría a ninguna solución definitiva.

Por otra parte, si el SEG contuviera toda la información asociada de los servicios prestados por el AEPT y de las solicitudes y/o interacciones realizadas con el resto de CS, el Instituto podría cruzar dicha información y calcular él mismo las penalizaciones correspondientes a cada parte. Sin embargo, los informes trimestrales de cumplimiento dan muestra de la

falta de información en el SEG, al mencionar en el reporte del 4T2018 que, de las 1,265 solicitudes recibidas (309 de alta, 823 de baja y 133 de cancelación), el 57.94% se presentaron a través del SEG. Para complemento de lo anterior, el Instituto en todos los reportes trimestrales publicados en el año 2018, en la sección 3.3 clarifica que:

“Todas las solicitudes realizadas por Telcel fueron presentadas a través de correo electrónico”

Como se mencionó en la sección 7.2.1 la operación minorista a pesar de hacer uso de la ORE, no ha firmado el Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Por lo cual, no se ve obligado a utilizar el SEG como medio operativo de la ORE y realiza todas las solicitudes por medio de correo electrónico. Estamos ante una clara situación de discriminación y de completa impunidad. Si no están obligados a utilizar el SEG, tampoco están obligados a regirse bajo ninguna otra imposición de la ORE, lo cual incrementa las condiciones hostiles de competencia mientras que el AEPT sigue fortaleciendo su posición de dominancia en el mercado mexicano.

Descripción de la solución propuesta

- **Establecer reunión obligatoria para conciliación:** Se le solicita al Instituto modificar la Oferta con el fin de establecer como carácter obligatorio la realización de las reuniones de conciliación de penalizaciones.

Estas se deben dar dentro de la primera semana de cada mes, así como se establece actualmente en la Oferta, pero además debe establecerse la presencia necesaria de al menos un representante del AEPT, un representante del CS y al menos tres miembros del comité técnico. Dado que este último, al final de cada reunión deberá realizar un veredicto del valor de las penalizaciones que son imputadas tanto al CS como al AEPT. Lo anterior, con el objetivo de que se lleguen a consensos justos y se obtengan resultados tangibles de la conciliación.

En caso de que el AEPT no facilite el tiempo para desarrollar la reunión, podrá volverla a agendar máximo una vez. En caso de que no se llegue a un consenso para llevar a cabo la reunión la primera semana del mes, el comité técnico agendará para el primer día hábil de la segunda semana del mes una citación tanto para el CS como para el AEPT y en caso de que alguna de las partes no pueda asistir, durante la reunión se tendrá en cuenta la información dispuesta en el SEG que actuará como el representante de la parte faltante. El insumo esencial de las reuniones de conciliación de penalizaciones será la información consignada en el SEG, con el fin de que el comité tenga un recurso diferente al de la evidencia dispuesta por las partes para hacer un comparativa y tomar decisiones mejor fundamentadas.



Sin embargo, si el comité considera que la información en el SEG no se encuentra actualizada conforme a lo dictaminado en las Medidas y en la ORE, podrá imponer las sanciones correspondientes.

- **Se establezca un trato igualitario a todos los CS:** Como se mencionó anteriormente el AEPT debe ofrecer por mandato constitucional y regulatorio un trato no discriminatorio con todos los CS a los cuales les presta el servicio. Debido a que, solo de esta manera se podrá estandarizar un proceso de liquidación de penalizaciones efectivo y justo para cada uno de los involucrados. De esta forma, si todos los usuarios de la Oferta incluida la facción minorista del AEPT, operan bajo las condiciones de la ORE, se podrá generar un entorno para competir en igualdad de condiciones, así como un SEG transparente que lo respalde. Así es como por medio del SEG se podrán calcular los diferentes ANS para tener en cuenta al momento de calcular las penalizaciones.

En primer lugar, el CS Telcel deberá firmar el Convenio Marco de Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados autorizado por el IFT y cargar toda la información correspondiente a sus solicitudes y procedimientos, con el fin de mantener el SEG actualizado y este pueda ser una herramienta para la imposición de sanciones.

8.2.3 Ausencia de igualdad de condiciones en el pago de inconformidades en la factura

Descripción de la causa y evidencia

En el Convenio Marco de la ORE vigente, Cláusula Tercera, Apartado 3.2, se establece lo siguiente:

“3.2 En el caso de que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX con base en lo siguiente:

Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) (...); (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] manifieste las razones de su inconformidad y (b) a elección del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] el pago total de los servicios o, el pago por los cargos reconocidos y la exhibición de una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos. Como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.”



Teniendo en cuenta lo anterior, no es comprensible el por qué, el AEPT maneja políticas de objeción diferenciadas en la facturación entre las distintas Ofertas de Referencia que ofrece a sus CS. Por ejemplo, en la Cláusula Tercera del Convenio Marco firmado para la OREDA, inciso b - Inconformidades se plantea lo siguiente:

*“Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) (...); (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] manifieste las razones de su inconformidad y (b) a elección del **CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial de los cargos efectivamente reconocidos**, y (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.”*

El hecho de tener que pagar una fianza por los cargos no reconocidos es injustificable. En primer lugar, los plazos que se tienen para objetar las facturas pueden sobrepasarse dado el tiempo variable de los distintos trámites que se deben realizar para poder adquirir una fianza. Lo anterior haría no procedente la objeción, junto con la generación de sanciones debidas al no pago de las facturas. Por otra parte, en la Cláusula Novena del Convenio Marco de Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados – Garantías del Convenio – se plantea lo siguiente:

*“**FIANZA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES.** Mientras esté vigente este CONVENIO, el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] mantendrá constituida una fianza o carta de crédito, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este CONVENIO, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones equivalente a (2) dos meses, incluyendo accesorios y cualquier otro cargo.”*

Dado lo anterior, el CS ya ha pagado una fianza para el pago de las contraprestaciones, lo cual significa que una fianza adicional sería innecesaria debido a que, el CS ya tiene una fianza obligatoria para poder adquirir los servicios mayoristas brindados por el AEPT.

Descripción de la solución propuesta

- **Consistencia en el pago de facturas entre las diferentes Ofertas:** Se le solicita al Instituto que se modifique la Cláusula Tercera numeral 3.2 como se menciona en el Anexo C citado en esta sección para que sea consistente con lo plasmado en el Contrato Marco de la OREDA y también con las demás Ofertas de Referencia bajo consulta. Eliminando así, el requerimiento de fianzas por los servicios objetados y permitiendo el pago parcial de los pagos efectivamente reconocidos.



8.3 Conclusiones

A lo largo de este capítulo se evidenciaron las principales causas de no tener un servicio integral en la reparación de incidencias y el por qué se tiene una ausencia de mecanismos efectivos para imponer penalizaciones que derivan en un marco en el cual el AEPT puede actuar libremente sin corrección alguna por su incumplimiento.

Asimismo, se reiteró la necesidad de que el AEPT cumpla con los principios establecidos en las Medidas y en la ORE vigente, al identificar que su facción minorista no tiene firmado el convenio y por ende se está inquiriendo en la vulnerabilidad del principio de transparencia y no discriminación.

Conforme a lo anterior, se presentaron algunas soluciones que si se tienen en cuenta de manera holística ayudarían a solucionar esta gran problemática:

- En primer lugar, para realizar una correcta comprobación por parte del CS de la solución de las incidencias se debe:
 - aclarar que el AEPT jamás podrá cerrar ni detener un proceso sin el consentimiento del CS
 - modificar el plazo para verificar las incidencias de 4 a 24 horas
 - incluir la razón del posible cierre de la incidencia y pruebas fehacientes de ello
 - modificar la oferta donde se especifique las penalizaciones correspondientes en las cuales acarreará el AEPT en caso de incumplimiento u omisión de alguna fase del procedimiento de validación de incidencias
 - establecer que al comité técnico 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 comité técnico podrá dar su veredicto conforme a las pruebas reportadas y así agilizar el proceso.
- Por otra parte, con el objetivo de llevar a cabo efectivas conciliaciones mensuales de incumplimiento se debe:
 - enfatizar en el carácter obligatorio de las conciliaciones mensuales, así como la asistencia de una tercera parte (IFT, comité técnico), con el fin de que actúe como juez y al final de la reunión establezca el veredicto final
 - imponer las sanciones correspondientes si el SEG no se encuentra actualizado al momento de realizar las reuniones de conciliación
 - imponer a Telcel la obligación de firmar CS el Convenio Marco de Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados autorizado por el IFT y cargar toda la información correspondiente a sus solicitudes y procedimientos.
- Por último, con el fin de alcanzar la igualdad de condiciones en la facturación y pago de los servicios, se le solicita al Instituto que se modifique la ORE, con el fin de que

sea equivalente a otras Ofertas de Referencia con lo que respecta a la metodología de facturación de servicios por los cuales se encuentran inconformes.

A handwritten mark or signature, possibly the initials 'Ca', located in the center of the page.

9 Otras problemáticas importantes

A pesar de que GTV tenga tres principales prioridades a tener en cuenta en la modificación de la ORE vigente, existen otras problemáticas que no deberían excluirse para generar una funcionalidad completa y estructural de la Oferta en todas sus partes. A continuación se presentan algunas problemáticas con su respectiva solución, con el fin de complementar lo mencionado anteriormente y tener así una operatividad del 100% en la prestación de servicios de la ORE:

9.1 Falta de planes de trabajo y tiempos de entrega en la prestación de servicios

Descripción de la causa y evidencia

En la ORE vigente, Numeral 2.5.3 – Proceso de validación de las solicitudes de servicio, se le exige a los CS entregarle al AEPT todo el detalle de los planes de trabajos y plazos para darle continuidad a los procesos asociados a las solicitudes de los servicios mayoristas.

Por lo tanto, con base en el principio de proporcionalidad, si los CS deben entregarle al AEPT toda la información relacionada con los planes de trabajo y respectivos plazos, el AEPT debería también estar obligado a darle absoluta visibilidad a los CS de los plazos de su ejecución e hitos de entrega conforme está obligado en el numeral 2.9 de la Oferta.

Por ejemplo, en la Figura 9.1 se puede observar cómo el SEG expone el progreso de una solicitud. En este caso específico el estado de la solicitud aparece como “ENVIADA, PENDIENTE CS”, no obstante, al no tener conocimiento ni visibilidad alguna de la razón por la cual se encuentra pendiente, el CS opta por la única opción que se encuentra al final de la fila, en la cual es posible pedir avances de la solicitud al AEPT. Sin embargo, no se permite especificar qué avance o solicitud de información específicamente se necesita lo cual le brinda al AEPT total libertad de enviar al CS información que este disponga a su conveniencia. De igual manera, aunque se solicita esta información el día 28 de agosto del 2019, hasta la fecha GTV no ha recibido información al respecto.



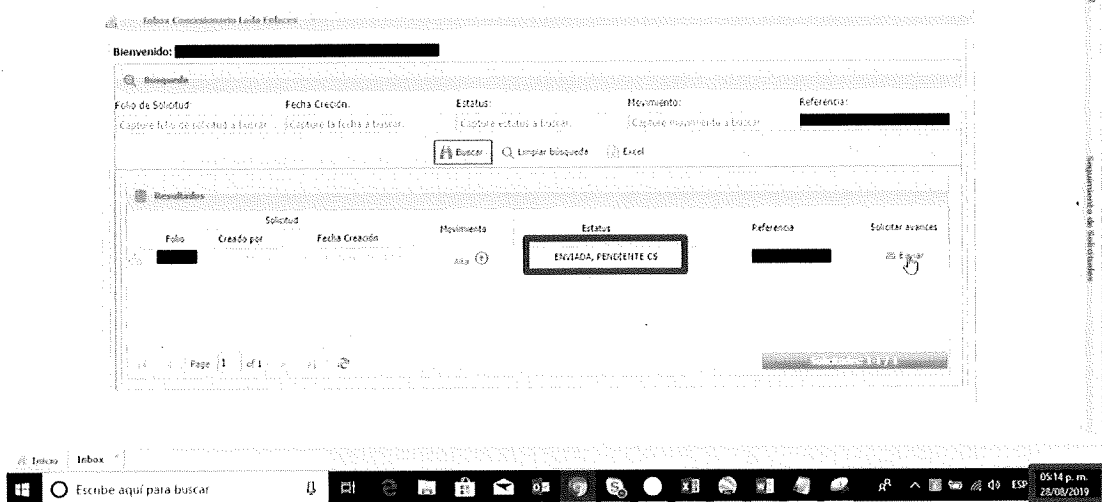


Figura 9.1: Interfaz del SEG en el progreso de las solicitudes [Fuente: elaboración propia, 2019]

Conforme a lo anterior en el numeral 2.9 de la ORE se establece lo siguiente:

“2.9 Aclaración de Instalaciones

- **El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en cualquier momento podrá solicitar aclaraciones o informes de avance de los servicios en proceso de instalación mediante el Sistema Electrónico de Gestión.**
- **Telmex proporcionará la información necesaria mediante el SEG, en un plazo no mayor a 24 horas de recibida la solicitud de aclaración o informe del avance de la instalación.**

Handwritten signature

- *Si el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante desea alguna otra aclaración o información, procederá nuevamente a solicitarla con base en el primer párrafo de este numeral, de lo contrario se termina el proceso.”*

Sin embargo, en la Figura 9.2 también se puede observar que aunque el 3 de Septiembre se ingresó la solicitud de avance, han pasado más de 24 horas y la única respuesta obtenida por parte del AEPT es que la solicitud de avance se encuentra en proceso de validación, lo cual incumple el numeral 2.9 dado que no se respondió con la información solicitada.

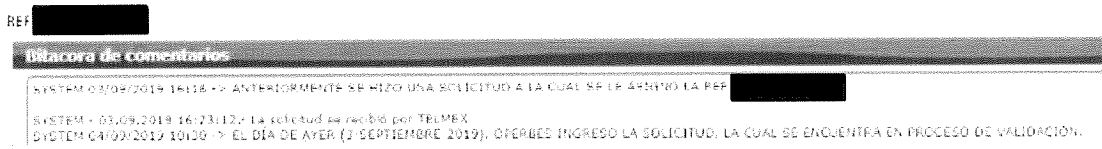


Figura 9.2: Bitácora de comentarios de solicitud de información de avance de servicios en instalación [Fuente: elaboración propia, 2019]

De igual manera, GTV ha notificado la ausencia de notificaciones por parte del AEPT cuando se inicia o concluye algún trabajo o proyecto de la ORE. Para dar seguimiento a la ejecución de los trabajos del AEPT, los CS debe estar continuamente entrando al SEG, revisando NIS por NIS con el fin de identificar cualquier novedad respecto al estado de sus proyectos.

Ante la ausencia de un plan de trabajo que especifique de manera clara los hitos de culminación de determinadas etapas, se hace más difícil para los CS hacer el seguimiento de la ejecución de los proyectos, por lo que es más fácil para el AEPT incumplir los plazos acordados e incluso no tener transparencia para aplicación de posibles penalizaciones establecidas en la Oferta. Por otra parte, el tiempo que requiere la revisión constante de los NIS representa una desventaja de los CS con respecto a la eficiencia del AEPT en el seguimiento de sus operaciones.

Descripción de la solución propuesta

- **Necesidad de que el AEPT establezca planes de trabajo para la entrega de sus servicios:** De manera similar a lo establecido en la ORE en México, la ORLA de Telefónica en España establece plazos específicos para la provisión de enlaces dedicados. No obstante, la ORLA también establece que Telefónica debe informar a los operadores solicitantes sobre otros eventos relacionados con los planes de trabajo que no han sido considerados en los plazos mencionados, y que son indispensables para garantizar la transparencia y facilitar el seguimiento del proceso de provisión.

Conforme a lo anterior, la ORLA dispone lo siguiente:

“Se establecen los siguientes plazos de provisión de circuitos:

Velocidad	Plazo para comunicar fecha vinculante (días naturales)	Plazo provisión (días naturales)	Fecha vinculante por defecto (días naturales) ^{Nota}
Nx64 Kbit/s	9	18	12
2048 Kbit/s no estr.	15	30	22
2048 Kbit/s estr.	15	33	22
34 y 155 Mbit/s	15	60	30
Ethernet y Fast Ethernet	15	60	30
Gigabit Ethernet	15	60	30

Nota: Plazo por defecto es el aplicable cuando no se ha suministrado una fecha vinculante]

Figura 9.3: Plazos para la provisión de circuitos estipulados en la ORLA de Telefónica de España. [Fuente: ORLA, 2018]

Los tiempos anteriores no incluyen en ningún caso:

- o los **tiempos necesarios para la consecución de los permisos de obra correspondientes** (cuya tramitación será realizada por Telefónica con la máxima diligencia),
- o los **retrasos motivados por causa del operador autorizado, o los retrasos motivados por causa del abonado ni por otras causas de fuerza mayor**. En su caso, Telefónica dispondrá de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

Telefónica deberá comunicar inmediatamente al operador tanto el inicio como la finalización de los eventos (paradas de reloj) recogidos en los anteriores supuestos. El detalle de las causas de reloj se recoge en el punto e) de este apartado.

El porcentaje de cumplimiento de estos plazos ha de ser superior al 85%. Dicho porcentaje se medirá de forma trimestral por cada operador. **Telefónica de España deberá indicar el plazo de provisión del circuito y la fecha prevista de instalación en el momento de aceptar la solicitud del Operador.** Para el 15% restante Telefónica de España podrá indicar unos plazos de provisión que no excedan el doble de los plazos recogidos anteriormente.

La fecha indicada por Telefónica en el momento de aceptar la solicitud debe considerarse como una primera estimación de la fecha de entrega. La fecha vinculante a efectos de entrega y penalizaciones asociadas en caso de incumplimientos debe ser facilitada por Telefónica como máximo transcurridos 9 días naturales desde la solicitud del servicio para las líneas de nx64 Kbit/s y 15 días naturales para el resto de velocidades.

(...) Sin perjuicio de las obligaciones existentes en cuanto a plazos vinculantes y penalizaciones asociadas, **Telefónica deberá informar al operador de las**



circunstancias que se produzcan en la provisión que puedan suponer un retraso en la entrega.

El incumplimiento de estos plazos conllevaría el pago de penalizaciones, aspecto que se detalla a continuación (...)

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se solicita al IFT que se incluya en las ORE la obligación que el AEPT también deba presentar un plan de trabajo a los CS. Así como se expuso en las Medidas de Preponderancia, el cual deberá incluir hitos y fechas de conclusión atadas a una fecha vinculante, que permitan al CS seguir la evolución del trabajo y evitar los posibles incumplimientos de plazos por la falta de claridad en los SLAs.

- **Notificaciones en las actualizaciones de los NIS:** adicionalmente, se le solicita al Instituto que incluya la obligación de que el AEPT deba generar notificaciones sobre las actualizaciones de los NIS por medio del correo electrónico, o si bien genera una actualización en el SEG este automáticamente envíe un mensaje de notificación al correo electrónico de dicha actualización. Esto con el fin de garantizar la transparencia en el suministro de información, de forma que los CS puedan tener fácil e inmediato acceso a información relevante para sus planes de negocios.

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

Descripción de la causa y evidencia

En la ORE vigente se establecen ANS 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. Tal como se menciona en el numeral 2.4.1.1 se tiene que:

"1) El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que se realicen dentro de pronóstico y el restante en el doble del plazo señalado hasta llegar al 100% (cien por ciento).

2) El 50% (cincuenta por ciento) de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).

Le

Denominación	Capacidad	Plazos máximos	
		Locales	Entre Localidades/ Larga distancia
Nx 64 kbps (N=1...16)	64Kbps a 1024 Kbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E1	2.048 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E2	8.448 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E3	34.368 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
E4	139.264 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
STM-1	155.52 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
STM-4	622.08 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-16	2,488.32 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-64	9,953.28 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-256	39,813.12 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
Ethernet	1 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	2 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	4 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	6 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet	8 Mbps a 100 Gbps	60 días hábiles	60 días hábiles

NOTA: El enlace E2 se entrega en 4xE1 (capacidad equivalente del E2), el enlace E4 se entrega como STM-1 para la capacidad equivalente de E4 y el enlace STM-256 se entrega en su capacidad equivalente de 4xSTM-64."

Sin embargo, aunque lo anterior se encuentre estipulado en la ORE, en la práctica, el AEPT ha tomado los tiempos de entrega de la tabla de la sección 2.4.1.1 de la Oferta, como plazos estándar para la entrega de los servicios. Por ejemplo, los enlaces de Ethernet siempre son entregados en 60 días para el 85%, y el restante 15% es entregado en 120 días. La OR determina estos plazos como máximos, pero el AEPT entrega siempre los servicios bajo estos plazos como si fueran estandarizados.

De igual manera en la ORE vigente se estable en el numeral 2.4.1.3 lo siguiente:

"2.4.1.3 Para los casos en que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante requiera Enlaces de manera anticipada (tiempos de entrega menores a los señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1), Telmex responderá a esta petición en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles; en caso de respuesta negativa se indicarán las causas, en caso de ser afirmativa, se incluirán también los cargos que este tipo de solicitud generen adicionales a los gastos de instalación convencional; estos cargos adicionales serán equivalentes al doble de los gastos de instalación correspondientes a cada tipo de Enlace. Una vez realizada la aceptación y pago por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante se iniciará el conteo del tiempo de entrega acordado

entre el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante y Telmex, el cual no podrá exceder de la mitad de los tiempos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1, y deberá cumplirse al 100% (cien por ciento) de los casos.”

Lo anterior, es evidencia de que el AEPT tiene la posibilidad de brindar mejores tiempos de entrega que los máximos consignados en el numeral 2.4.1.1 de la ORE. No obstante, la mejora en estos tiempos de entrega está asociada a un costo adicional, lo cual no es procedente bajo la actuación de un esquema del mejor esfuerzo del AEPT.

Por ende, no se logra comprender bajo qué conceptos (no incluidos en las tarifas), es posible que el AEPT pueda mejorar los tiempos de entrega aumentando los costos. Esto es sólo un ejemplo de las dificultades para generar una competencia efectiva en el sector y además del constante incumplimiento de los principios de proporcionalidad, equivalencia de insumos y transparencia.

Descripción de la solución propuesta

- **Mejorar los plazos estipulados y reiterar su carácter obligatorio:** Solicitamos que la Oferta de Referencia sea muy clara en reiterar que los tiempos de entrega establecidos en la tabla son plazos máximos, para así evitar una mala interpretación por parte del AEP. Asimismo, se deberá incluir un numeral que garantice que el AEP está entregando los servicios bajo el esquema del mejor esfuerzo.

Adicionalmente, la ORLA dispone los plazos para la provisión de circuitos estipulados por medio de días naturales como se puede observar en la Figura 9.1. Por ende, se considera que los tiempos de entrega en la ORE también deban calcularse con respecto a días calendario y no días hábiles

- **Auditabilidad por medio del SEG:** Para que lo anterior logre ser funcional, el AEP como todos los CS (indiferentemente que sean operaciones minoristas del mismo o no) deberán registrar todas las interacciones, precios, solicitudes, fallas e incidencias, nuevos proyectos, etc. en el SEG con el objetivo de poder auditar y determinar que el AEP está siendo transparente y ofreciendo condiciones equitativas y no discriminatorias a todos sus clientes.



Anexo A Modificaciones propuestas relacionadas a la ausencia de equivalencia de insumos cuando el CS se presenta en licitaciones gubernamentales

En el cuerpo de este documento se han descrito causas que han llevado a una situación problemática en la operación de la ORE. En este anexo se compilan los apartados de la ORE vigente, cuya modificación es necesaria para la adecuada resolución de la situación problemática asociada a la ausencia de equivalencia de insumos cuando el CS se presenta en licitaciones gubernamentales.

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 ORE 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 2 - Servicio Comercial de Telecomunicaciones

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 6.2.2 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 1:
 - ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 19

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
1	<p>2.6.5. Telmex garantizará el cumplimiento Anual de los siguientes parámetros de calidad para cada uno de los enlaces dedicados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).• Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).	<p>2.6.5. Telmex garantizará el cumplimiento Mensual de los siguientes parámetros de calidad para cada uno de los enlaces dedicados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).• Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).

En caso de que el Agente Económico Preponderante participe en procesos de licitaciones gubernamentales, deberá garantizar que los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, cuando requieran del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados para hacer técnicamente viable su participación en la licitación, reciban los enlaces en Acuerdos de Niveles de Servicio equivalentes a los que el Agente Económico Preponderante habría aplicado a su operación, de resultar ganadores de la licitación, incluyendo sus respectivas penalizaciones y condiciones comerciales


A.2 Anexo A – TARIFAS – Capítulo 1. Contraprestaciones que el CS deberá pagar a Telmex por concepto de gastos de instalación y Capítulo 2 – Renta mensual

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 6.2.1 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 2:
 - ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 140 y 146

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
2	<p>1. Contraprestaciones que el CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE, deberá pagar a TELMEX por concepto de Gastos de Instalación.</p> <p>[...]</p> <p>2. Renta Mensual</p> <p>El CONCESIONARIO o AUTORIZADO SOLICITANTE pagará a TELMEX por concepto de Renta Mensual para cada uno de los SERVICIOS contratados al amparo del Convenio, las cantidades que se describen a continuación:</p> <p>[...]</p>	<p>1. Contraprestaciones que el CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE, deberá pagar a TELMEX por concepto de Gastos de Instalación.</p> <p><u>En caso de que el Agente Económico Preponderante participe en procesos de licitaciones gubernamentales, deberá garantizar que los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, cuando requieran del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados para hacer técnicamente viable su participación en la licitación, reciban tarifas replicables a las que el Agente Económico Preponderante habría aplicado a su operación, de resultar ganadores de la licitación</u></p> <p>[...]</p> <p>2. Renta Mensual</p> <p><u>En caso de que el Agente Económico Preponderante participe en procesos de licitaciones gubernamentales, deberá garantizar que los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, cuando requieran del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados para hacer técnicamente viable su participación en la licitación, reciban tarifas replicables a las que el Agente Económico Preponderante habría aplicado a su operación, de resultar ganadores de la licitación</u></p>

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
		<p data-bbox="326 239 383 968">El CONCESIONARIO o AUTORIZADO SOLICITANTE pagará a TELMEX por concepto de Renta Mensual para cada uno de los</p> <p data-bbox="412 239 469 968">SERVICIOS contratados al amparo del Convenio, las cantidades que se describen a continuación:</p> <p data-bbox="505 915 532 968">[...]</p> 

Anexo B Modificaciones propuestas para la definición y procedimiento de proyectos especiales en la ORE

En el cuerpo de este documento se han descrito causas que han llevado a una situación problemática en la operación de la ORE. En este anexo se compilan los apartados de la ORE vigente, cuya modificación es necesaria para la adecuada resolución de la situación problemática asociada a la definición y procedimiento de proyectos especiales en la ORE.

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 ORE 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.

B.1 Capítulo 2 - Servicio Comercial de Telecomunicaciones

B.1.1 Numeral 2.5.6 - Proyectos Especiales

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 7.2.1 y 7.2.2 en el cuerpo del documento.

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



- Modificación número 3:
 – ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 13
- Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
3	<p>2.5.6 Proyectos Especiales</p> <p>En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, como las que, de manera enunciativa mas no limitativa, a continuación, se describen, se requerirá de la elaboración y cofización de un Proyecto Especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km. • Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km. • Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre. • Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, Telmex justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante. 	<p>2.5.6 Proyectos Especiales</p> <p>En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, como las que, de manera enunciativa mas no limitativa, a continuación, se describen, se requerirá de la elaboración y cofización de un Proyecto Especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km. • Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km. • Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre. • Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, Telmex justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.

Número de modificación

Texto actual

Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como un Proyecto Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG, anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.

La justificación y la solución propuesta deberán señalar expresamente las razones por las cuales se considera un Proyecto Especial e identificar claramente los elementos de costo adicionales a aquellos considerados dentro de la presente Oferta

Texto sugerido

Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras pasivas, en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas a través del comité técnico o a través del Instituto y éste calificará la procedencia de un Proyecto Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG, anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.

La justificación y la solución propuesta deberán señalar expresamente las razones por las cuales se considera un Proyecto Especial e identificar claramente los elementos de costo adicionales a aquellos considerados dentro de la presente Oferta, indicando explícitamente descripciones detalladas de cada elemento, sus unidades de cobro, costos unitarios, cantidad de unidades e importe total. Todo lo anterior debe estar consignado en el SEG de manera que tanto el Concesionario y Autorizado Solicitante y el comité técnico o el Instituto puedan acceder a dicha información en cualquier momento. De esta forma, las decisiones que tomará el comité técnico o el Instituto se van a fundamentar exclusivamente en la información que obtengan del SEG. En caso de que el comité técnico considere que la información no es fidedigna o se encuentra incompleta, fallará a favor del Concesionario y Autorizado Solicitante haciendo que TELMEX se vea obligado a atender la solicitud sin un proyecto especial.

En todo caso, cualquier cotización de un proyecto especial que contuviera elementos de infraestructura pasiva tales como Red de Acceso, Transporte Carrier Ethernet, Transporte de Alta Capacidad y Larga Distancia, no será válida y se entenderá que es improcedente.

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
		<p><u>En caso de que el Concesionario o Autorizado Solicitante hubiese llegado a cubrir el cobro de un Proyecto Especial, puede de cualquier forma someter a evaluación la procedencia del mismo ante el comité técnico o el Instituto. En caso de que la cotización hubiese sido impropedente, el AEP estará obligado a devolver al Concesionario o Autorizado Solicitante el mismo monto cobrado en un plazo no mayor a 30 días naturales.</u></p>

B.1.2 Numeral 2.5.6.1 - Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los Proyectos Especiales

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 7.2.2 y 7.2.3 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 4:
 - ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 14

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
4	<p>2.5.6.1 Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los Proyectos Especiales.</p>	<p>2.5.6.1 Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los Proyectos Especiales.</p>

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

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

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

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

(nota: En cada cotización se precisarán los elementos que estén presentes en los rubros anteriores, como pueden ser: permisos, obra civil, gabinetes, postes, escalerillas, bastidores, fibra óptica o cable de cobre, equipo óptico, distribuidores de fibra o coaxial, mano de obra, etc.)

~~(nota: En cada cotización se precisarán los elementos que estén presentes en los rubros anteriores, como pueden ser: permisos, obra civil, gabinetes, postes, escalerillas, bastidores, fibra óptica o cable de cobre, equipo óptico, distribuidores de fibra o coaxial, mano de obra, etc. Así, cada uno de los rubros estará compuesto de los costos de los diferentes elementos que lo componen y estos a su vez deben tener la cantidad requerida del elemento, referencia y precio unitario de este. Toda la información asociada a esta sección deberá estar cargada en el SEG a disposición del Concesionario y Autorizado Solicitante.~~

Para el caso en que Telmex no cumpla con el debido proceso de brindar las cotizaciones desglosadas, el comité técnico deberá intervenir y dictaminar que el proyecto especial no es procedente y por ende el TELMEX estará obligado a prestar el servicio al Concesionario y Autorizado Solicitante sin costos ajenos a los establecidos en este convenio.


B.1.3 Numeral 2.5.6.2 – Plazo de entrega de cotizaciones y Numeral 2.5.6.3 – Procedimiento de aclaración de cotizaciones

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 7.2.2 en el cuerpo del documento.

A continuación, se muestra en qué página de la ORE 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 ORE vigente: página 14

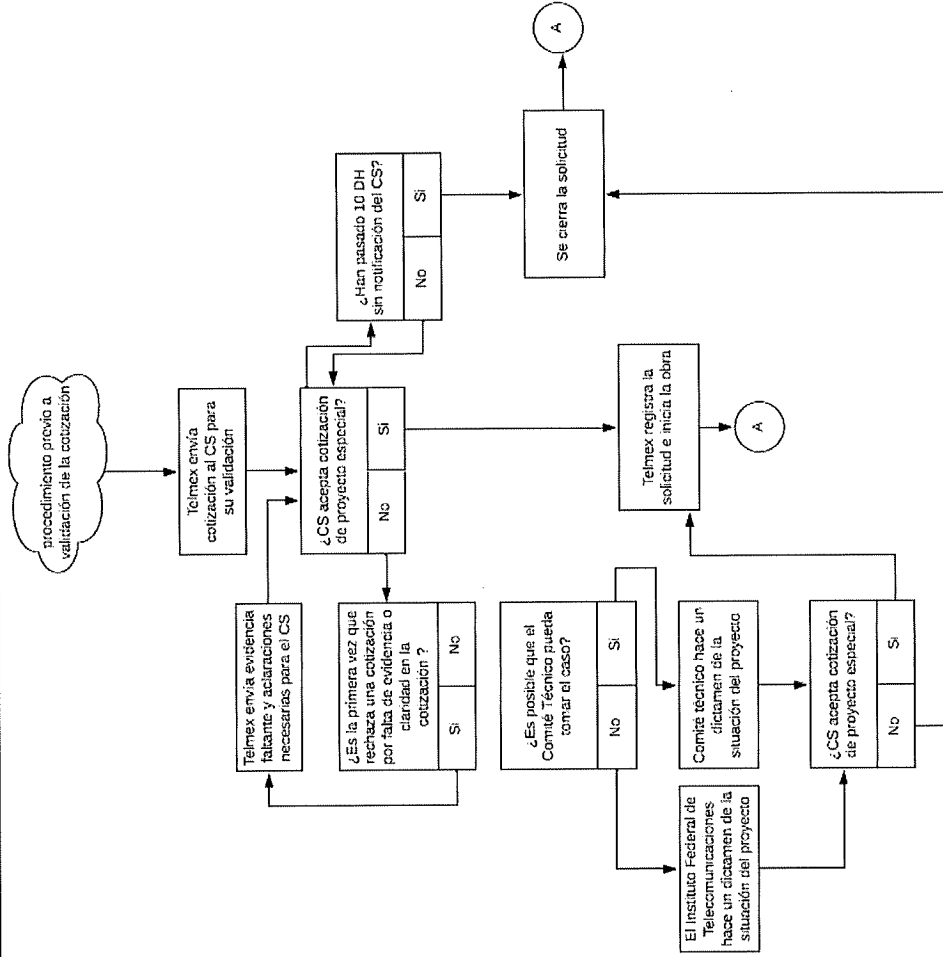
Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
5	2.5.6.2 Plazo de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales.	2.5.6.2 y 2.5.6.3 Plazo de Entrega y validación de cotizaciones de Proyectos Especiales
	<p>Telmex proporcionará a los Concesionarios o Autorizados Solicitantes, a través del SEG, la justificación técnica, la solución propuesta y la cotización detallada de cada Proyecto Especial, a más tardar dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes al plazo de 2 (dos) días hábiles con que Telmex cuenta para validar las solicitudes de servicios conforme al numeral 2.5.1. La información de cada Proyecto Especial deberá contemplar (i) los elementos descritos en los literales anteriores, así como, de ser el caso, cualquier otro elemento de costo adicional, y (ii) el plazo de entrega de los servicios.</p>	<p>A continuación, se muestra el diagrama con el flujo del Proceso de aclaración de cotizaciones:</p> 

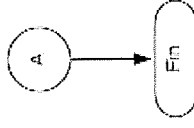
La cotización entregada al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante a través del SEG, se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días hábiles contados a partir de su notificación, plazo dentro del cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante notificará su aceptación a Telmex, realizará el pago respectivo a través de los medios convenidos, e informará posteriormente cuando el acondicionamiento del sitio esté listo, fecha a partir de la cual iniciará el cómputo del plazo de entrega establecido en la cotización. En caso de no recibir respuesta o no realizar el pago dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles referido, se tendrá por cancelada la solicitud y la oferta comercial presentada.

2.5.6.3 Procedimiento de aclaración de cotizaciones.

En caso de que el Concesionario o Autorizado Solicitante considere que no cuenta con la información suficiente para decidir sobre la contratación del Proyecto Especial presentado, deberá solicitar a Telmex, a través del SEG, la entrega de información adicional o complementaria, la cual será entregada por Telmex por el mismo medio en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de información adicional respectiva.



Ce



1. *Telmex proporcionará a los Concesionarios o Autorizados Solicitantes, a través del SEG, la justificación técnica, la solución propuesta y la cotización detallada de cada Proyecto Especial, a más tardar dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes al plazo de 2 (dos) días hábiles con que Telmex cuenta para validar las solicitudes de servicios conforme al numeral 2.5.1. La información de cada Proyecto Especial deberá contemplar (i) los elementos descritos en los literales anteriores, así como, de ser el caso, cualquier otro elemento de costo adicional, y (ii) el plazo de entrega de los servicios.*
2. *La cotización entregada al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante a través del SEG, se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días hábiles contados a partir de su notificación, plazo dentro del cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante notificará su aceptación a Telmex, realizará el pago respectivo a través de los medios convenidos, e informará posteriormente cuando el acondicionamiento del sitio esté listo, fecha a partir de la cual iniciará el cómputo del plazo de entrega establecido en la cotización. En caso de no recibir respuesta o no realizar el pago dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles referido, se tendrá por cancelada la solicitud y la oferta comercial presentada. En el caso de que el Concesionario o Autorizado Solicitante realizara el pago respectivo del Proyecto Especial, Telmex tiene la obligación de notificar la fecha vinculante así como enviar la factura correspondiente en un plazo no mayor a 30 días naturales, ya que en caso contrario se considerará como un pago a la facturación corriente del resto de los servicios.*

Número de
modificación

Texto actual

Texto sugerido

3. En caso de que el Concesionario o Autorizado Solicitante considere que no cuenta con la información suficiente para decidir sobre la contratación del Proyecto Especial presentado, deberá solicitar a Telmex, a través del SEG, la entrega de información adicional o complementaria, la cual será entregada por Telmex por el mismo medio en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de información adicional respectiva.

4. En caso de que el Concesionario o Autorizado Solicitante considere que no cuenta con la información suficiente para decidir sobre la contratación del Proyecto Especial presentado o considere que la información entregada no es fidedigna, solo después de haber solicitado en primera instancia una mayor aclaración, el comité técnico o el Instituto deberá involucrarse y con la evidencia que se tiene del caso realizar un dictamen de la situación, el cual puede involucrar la orden al TELMEX de llevar acabo la solicitud del Concesionario o Autorizado Solicitante sin tener en cuenta el concepto de proyecto especial ni los costos a los cuales hace referencia su cotización, si y solo si se puede evidenciar que las razones por las cuales fue rechazado el proyecto por parte del Concesionario y Autorizado Solicitante fue por la falta de aclaración en los costos unitarios, cantidad y referencia o aun existiendo este desglose detallado, los costos son ajenos a la realidad.

B.1.4 Numeral 2.5.8

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 7.2.2 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 6:



- ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 37

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
6	<p>B. Suministro de Servicios</p> <p>[...]</p> <p>Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios</p> <p><i>Al recibir la solicitud Telmex. enviará vía el SEG el correspondiente acuse de recibido, sin embargo, las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telmex entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes. En caso de ser rechazada por información incompleta o incorrecta, se presentará una nueva solicitud.</i></p> <p>[...]</p>	<p>B. Suministro de Servicios</p> <p>[...]</p> <p>Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios</p> <p><i>Al recibir la solicitud Telmex. enviará vía el SEG el correspondiente acuse de recibido, sin embargo, las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telmex entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes. En caso de ser rechazada por información incompleta o incorrecta, se presentará una nueva solicitud.</i></p> <p><i>"De igual manera, el AEP como todos los Concesionario y Autorizado Solicitante deben registrar todas las interacciones, precios, solicitudes, fallas e incidencias, nuevos proyectos, entre otros, en el SEG incluyendo sus especificidades y detalles para uso de cualquiera de las partes."</i></p> <p><i>Todo lo anterior debe presentarse de manera pública y de carácter histórico. El SEG debe poder tener el registro de todos los proyectos especiales que se han llevado a cabo hasta la fecha.</i></p> <p>[...]</p>



Anexo C Modificaciones propuestas relacionadas al manejo de incidencias, penalizaciones por incumplimiento y objeciones

En el cuerpo de este documento se han descrito causas que han llevado a una situación problemática en la operación de la ORE. En este anexo se compilan los apartados de la ORE vigente, cuya modificación es necesaria para la adecuada resolución de la situación problemática asociada al manejo de incidencias y penalizaciones por incumplimiento.

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 ORE 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.

C.1 Capítulo 1 - Oferta

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 8.2.2 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 7:



- ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 1

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

7 [...]

Los términos para la prestación de los servicios objeto de la presente Oferta, se establecen en el Modelo de Convenio que se agregó al presente documento como Anexo.

[...]

Todos los Concesionarios o Autorizados Solicitantes que busquen acceder a los servicios de la presente Oferta deberán firmar el Convenio Marco para la prestación el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados locales, entre localidades, y de larga distancia internacional. Si se evidencia lo contrario, el Agente Económico Preponderante será sancionado conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión Artículo 298, inciso C.

Los términos para la prestación de los servicios objeto de la presente Oferta, se establecen en el Modelo de Convenio que se agregó al presente documento como Anexo.

C.2 Capítulo 2 - Servicio Comercial de Telecomunicaciones

C.2.1 Numeral 2.6.5 - Operación y mantenimiento

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 8.2.1 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 8:
 - ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 20

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
8	<p>La medición del cumplimiento de los plazos de reparación de fallas y disponibilidad de servicio, se comenzarán a computar a partir de que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante levante el reporte correspondiente en el Centro de Atención a Operadores o en el Sistema Electrónico de Gestión.</p> <p>Una vez reparada la falla Telmex notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante con la finalidad de que éste realice las pruebas correspondientes por lo que contará con un plazo máximo de 4 horas para confirmar que su servicio se encuentre operando correctamente. En caso de no recibir esta notificación se dará por aceptado que la falla ha sido reparada y se procederá con la liquidación del ticket. El tiempo durante el cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante lleve a cabo dichas pruebas no será tomado en cuenta para el cómputo del plazo establecido para llevar a cabo la reparación de fallas. Para el cierre de tickets abiertos con motivo de reporte de fallas, Telmex deberá contar a través del SEG con la conformidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante de que dicha falla está solventada.</p> <p>Los valores de disponibilidad y tiempos de restauración para los entaces dedicados internacionales estarán en función de los niveles de servicio de los operadores internacionales que atienden la parte que les corresponde del servicio</p>	<p>La medición del cumplimiento de los plazos de reparación de fallas y disponibilidad de servicio, se comenzarán a computar a partir de que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante levante el reporte correspondiente en el Centro de Atención a Operadores o en el Sistema Electrónico de Gestión.</p> <p>Una vez reparada la falla Telmex notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante con la finalidad de que éste realice las pruebas correspondientes por lo que contará con un plazo máximo de 4.24 horas para confirmar que su servicio se encuentre operando correctamente. Asimismo, deberá quedar consignada en el SEG toda la evidencia que establezca que la falla ha sido solventada. En caso de no recibir esta notificación en dicho plazo máximo se dará por aceptado que la falla ha sido reparada y se procederá con la liquidación del ticket. El tiempo durante el cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante lleve a cabo dichas pruebas no será tomado en cuenta para el cómputo del plazo establecido para llevar a cabo la reparación de fallas. Para el cierre de tickets abiertos con motivo de reporte de fallas, Telmex deberá contar a través del SEG con la conformidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante de que dicha falla está solventada. Es decir, durante el plazo establecido de 24 horas que tiene el Concesionario o Autorizado Solicitante para validar si la incidencia fue solventada no podrá dar por liquidado un proceso de incidencia sin la confirmación a través del SEG del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. Para esto se debe disponer de un botón habilitado de confirmación y otro de rechazo, con un log público para identificar si la incidencia fue solventada.</p>

En caso de que no haya sido solventada, el tiempo que Telmex dure en arreglar la falla se tendrá en cuenta para el cómputo de los plazos para llevar acabo la reparación de fallas.

En caso de que la incidencia haya sido cerrada antes de las 24 horas disponibles, el Concesionario o Autorizado Solicitante tendrá la alternativa de enviar el caso al comité técnico el cual se asegurará de que Telmex cumpla con el arreglo de la incidencia, además de imponerle sanciones por el tiempo en el que haya durado sin repararse la falla con lo establecido en el numeral 2.7.2 de este documento.

Los valores de disponibilidad y tiempos de restauración para los enlaces dedicados internacionales estarán en función de los niveles de servicio de los operadores internacionales que atienden la parte que les corresponde del servicio.

C.2.2 Numeral 2.7.5 - Procedimiento de liquidación de penalizaciones

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 8.2.2 en el cuerpo del documento.

A continuación, se muestra en qué página de la ORE 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 ORE vigente: página 22

2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones

[...]

Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, Telmex y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto penalizable.

2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones

[...]

Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, Telmex y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto penalizable. Estas reuniones se deben realizar de carácter obligatorio y deben asistir a ellas al menos un representante del TELMEX, un representante del Concesionario y Autorizado Solicitante y al menos tres miembros del comité técnico, este último al final de cada reunión deberá realizar un veredicto del valor de las penalizaciones que son imputadas tanto al Concesionario y Autorizado Solicitante como al TELMEX.

En caso de que el TELMEX no facilite el tiempo para desarrollar la reunión, podrá volverla a agendar máximo una vez. En caso de que no se llegue a un consenso para llevar a cabo la reunión la primera semana del mes, el comité técnico agendará para el primer día hábil de la segunda semana del mes una citación tanto para el Concesionario y Autorizado Solicitante como para el TELMEX y en caso de que alguna de las partes no pueda asistir, durante la reunión se tendrá en cuenta la información dispuesta en el SEG que actuará como el representante de la parte faltante.

El insumo esencial de las reuniones de conciliación de penalizaciones será la información consignada en el SEG. Sin embargo, si el comité considera que la información en el SEG no se encuentra actualizada conforme a lo dictaminado en las Medidas y en la ORE, podrá imponer las sanciones correspondientes



C.3 Cláusula Tercera - Precio y condiciones de pago

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 8.2.3 en el cuerpo del documento.

A continuación, se muestra en qué página de la ORE 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 del texto en el documento de la ORE vigente: página 121

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
10	<p>Cláusula Tercera. Precio y condiciones de pago</p> <p>[...]</p> <p>d) Impuestos</p> <p>[...]</p> <p>3.2 En el caso de que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX con base en lo siguiente:</p> <p>Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o 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 CONVENIO, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los SERVICIOS; (ii) hacerse valer dentro de los 30 (treinta) días</p>	<p>Cláusula Tercera. Precio y condiciones de pago</p> <p>[...]</p> <p>d) Impuestos</p> <p>[...]</p> <p>3.2 En el caso de que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX con base en lo siguiente:</p> <p>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</p>

Número de
modificación

Texto actual

naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] manifieste las razones de su inconformidad y (b) a elección del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] el pago total de los servicios o, el pago por los cargos reconocidos y la exhibición de una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos. Como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.

Texto sugerido

30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] manifieste las razones de su inconformidad y (b) a elección del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] el pago total de los servicios bajo protesta o, el pago parcial por los cargos efectivamente reconocidos y la exhibición de una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos. Como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.



Anexo D Otras modificaciones en la ORE vigente

En el cuerpo de este documento se han descrito causas que han llevado a una situación problemática en la operación de la ORE. En este anexo se compilan los apartados de la ORE vigente, cuya modificación es necesaria para la adecuada resolución de la situación problemática asociada a otras modificaciones en la ORE vigente.

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 ORE 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.

C.1 Capítulo 2 - Servicio Comercial de Telecomunicaciones

C.1.1 Numeral 2.4.1 Plazos de entrega

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 9.2 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 11 y 12:



- ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 6
- numerales de la ORE vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - o Anexo C. SLA - B. Suministro de Servicios - Plazos de entrega
 - o 2.4.1.1 - Plazos de entrega
 - o 2.4.1.2 - Plazos de entrega del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados
 - o Anexo D. Procedimiento de entrega y recepción

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
11	2.4.1 Plazos de entrega 2.4.1.1 Los plazos de entrega indicados en la tabla del presente numeral, no podrán excederse en: 1) El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que se realicen dentro de pronóstico y el restante en el doble del plazo señalado hasta llegar al 100% (cien por ciento). 2) El 50% (cincuenta por ciento) de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).	2.4.1 Plazos de entrega 2.4.1.1 Los plazos de entrega indicados en la tabla del presente numeral, no podrán excederse en: 1) El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que se realicen dentro de pronóstico y el restante en el doble del plazo señalado hasta llegar al 100% (cien por ciento). 2) El 50% (cincuenta por ciento) de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).

Plazos máximos	Entre Localidades /
Denominación	Capacidad
	Locales

Plazos máximos	Entre Localidades /
Denominación	Capacidad
	Locales



Larga distancia

Larga distancia

Nx 64 kbps (N=1 ... 16)	64Kbps a 1024	13 días hábiles	18 días hábiles
E1	2.048 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E2	8.448 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E3	34.368 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
E4	139.264 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
STM-1	155.52 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
STM-4	622.08 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-16	2,488.32 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-64	9,953.28 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-256	39,813.12 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
Ethernet	1 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles

Nx 64 kbps (N=1 ... 16)	64Kbps a 1024	13 días hábiles naturales	18 días hábiles naturales
E1	2.048 Mbps	13 días hábiles naturales	18 días hábiles naturales
E2	8.448 Mbps	13 días hábiles naturales	18 días hábiles naturales
E3	34.368 Mbps	21 días hábiles naturales	35 días hábiles naturales
E4	139.264 Mbps	21 días hábiles naturales	35 días hábiles naturales
STM-1	155.52 Mbps	21 días hábiles naturales	35 días hábiles naturales
STM-4	622.08 Mbps	60 días hábiles naturales	60 días hábiles naturales
STM-16	2,488.32 Mbps	60 días hábiles naturales	60 días hábiles naturales

Número de modificación

Texto actual

Texto sugerido

Ethernet	2 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles	STM-64	9,953.28 Mbps	60 días hábiles naturales	60 días hábiles naturales
Ethernet	4 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles	STM-256	39,813.12 Mbps	60 días hábiles naturales	60 días hábiles naturales
Ethernet	6 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles	Ethernet	1 Mbps	25 días hábiles naturales	35 días hábiles naturales
Ethernet	8 Mbps a 100 Gbps	60 días hábiles	60 días hábiles	Ethernet	2 Mbps	25 días hábiles naturales	35 días hábiles naturales

Figure 9.4: Plazos de entrega [Source: ORE, 2019]

En el caso de que Telmex ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores, estas deberán cumplir con el criterio de Replicabilidad técnica.

[...]

Ethernet	6 Mbps	25 días hábiles naturales	35 días hábiles naturales
Ethernet	8 Mbps a 100 Gbps	60 días hábiles naturales	60 días hábiles naturales

Figure 9.5: Plazos de entrega [Source: ORE, 2019]

En el caso de que Telmex ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores, estas deberán cumplir con el criterio de Replicabilidad técnica.

12

2.4.1 Plazos de entrega

[...]

2.4.1.3 Para los casos en que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante requiera Enlaces de manera anticipada (tiempos de entrega menores a los señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1), Telmex responderá a esta petición en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles; en caso de respuesta negativa se indicarán las causas, se incluirán también los cargos que este tipo de solicitud generen adicionales a los gastos de instalación convencional; estos cargos adicionales serán equivalentes al doble de los gastos de instalación correspondientes a cada tipo de Enlace. Una vez realizada la aceptación y pago por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante se iniciará el conteo del tiempo de entrega acordado entre el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante y Telmex, el cual no podrá exceder de la mitad de los tiempos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1, y deberá cumplirse al 100% (cien por ciento) de los casos.

[...]

2.4.1 Plazos de entrega

[...]

2.4.1.3 Para los casos en que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante requiera Enlaces de manera anticipada (tiempos de entrega menores a los señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1), Telmex responderá a esta petición en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles; en caso de respuesta negativa se indicarán las causas, en caso de ser afirmativa, se incluirán también los cargos que este tipo de solicitud generen adicionales a los gastos de instalación convencional; estos cargos adicionales serán equivalentes al ~~doble de los gastos de instalación correspondientes a cada tipo de Enlace. presentados al Concesionario y Autorizado Solicitante o AS con detalle de cada uno de los costos incurridos.~~ Una vez realizada la aceptación y pago por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante se iniciará el conteo del tiempo de entrega acordado entre el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante y Telmex, ~~el cual no podrá exceder de la mitad de los tiempos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1, y deberá cumplirse al 100%~~ (cien por ciento) de los casos.

Ce

C.1.2 Numeral 2.5 - Proceso de validación de las solicitudes de servicio

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 9.1 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 13 y 14:
 - ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 13
 - numerales de la ORE vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - 2.4.1 - Plazos de entrega
 - 2.4.2 - Reprogramación o modificación de fecha de entrega vinculante
 - 2.5 - Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios.
 - Anexo C. SLA - B. Suministro de Servicios - Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
13	2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios. [...]	2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios. [...]
13	2.5.5 Telmex notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para enlaces de velocidades 8.448 Mbps e inferiores, de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para	2.5.5 Telmex notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para enlaces de velocidades 8.448 Mbps e inferiores, de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para

velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps y de 30 (treinta) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, así como Enlaces Ethernet, tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia.

[...]

velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps y de 30 (treinta) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, así como Enlaces Ethernet, tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia.

Adicionalmente el AETP debe entregar el plan de trabajo en los mismos plazos estipulados para la fecha de entrega vinculante en donde se incluya la descripción de las actividades principales, fechas de entrega o terminación, así como la indicación de las dependencias para cumplir con la fecha vinculante de los servicios contratados por el Concesionario y Autorizado Solicitante o AS

[...]

2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios.

[...]

2.5.8 Los avisos y notificaciones se harán mediante el SEG. Solo en el caso de que exista una imposibilidad técnica para realizar los avisos y notificaciones vía SEG, éste podrá llevarse a cabo vía una llamada telefónica, o al correo electrónico del ejecutivo de cuenta que le sea asignado en el formato establecido en el Anexo "B" de la Oferta; una vez habilitado el SEG Telmex deberá garantizar que se pueda dar continuidad al procedimiento

2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios.

[...]

2.5.8 Los avisos y notificaciones se harán mediante el SEG. Solo en el caso de que exista una imposibilidad técnica para realizar los avisos y notificaciones vía SEG, éste podrá llevarse a cabo vía una llamada telefónica, o al correo electrónico del ejecutivo de cuenta que le sea asignado en el formato establecido en el Anexo "B" de la Oferta; en caso de que Telmex utilice el correo electrónico como canal de comunicación con el Concesionario y Autorizado Solicitante o AS, este será

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
	<p>correspondiente a través de dicho sistema.</p> <p>[...]</p>	<p><u>considerado como medio unidireccional. Es decir, su uso es implementado únicamente para el envío de notificaciones y avisos, sin embargo, el correo electrónico no se usa como un canal bidireccional de comunicación. Por otro lado, una vez habilitado el SEG Telmex deberá garantizar que se pueda dar continuidad al procedimiento correspondiente a través de dicho sistema.</u></p>
	<p>[...]</p>	<p>[...]</p>

C.2 Anexos

C.2.1 Anexo C – SLA

El presente sub-anexo se encuentra relacionado con la problemática establecida en la sección 9.2 en el cuerpo del documento.

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

- Modificación número 15:
 - ubicación del texto en el documento de la ORE vigente: página 41
 - numerales de la ORE vigente en donde se debe hacer una modificación similar:
 - 2.4 - Plazos de entrega de los servicios
 - 2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios
 - 2.9 Aclaración de Instalaciones
 - 2.10 Trabajos Programados

- o 2.11 Aclaración de Incidencias y reclamaciones por fallas

Las modificaciones sugeridas son:

Número de modificación	Texto actual	Texto sugerido
15	<p>B. Suministro de Servicios</p> <p>[...]</p> <p>Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios</p> <p>Al recibir la solicitud Telmex. enviará vía el SEG el correspondiente acuse de recibido, sin embargo, las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telmex entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes. En caso de ser rechazada por información incompleta o incorrecta, se presentará una nueva solicitud.</p> <p>[...]</p>	<p>B. Suministro de Servicios</p> <p>[...]</p> <p>Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios</p> <p>Al recibir la solicitud Telmex. enviará vía el SEG el correspondiente acuse de recibido, sin embargo, las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telmex entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes. En caso de ser rechazada por información incompleta o incorrecta, se presentará una nueva solicitud.</p> <p><u>De igual manera, el AEP como todos los Concesionario y Autorizado Solicitante deben registrar todas las interacciones, precios, solicitudes, fallas e incidencias, nuevos proyectos, entre otros, en el SEG incluyendo sus especificidades y detalles para uso de cualquiera de las partes.</u></p> <p>[...]</p>

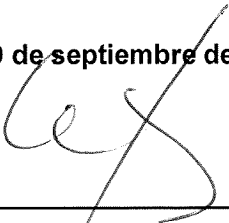
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

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

Por **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.,
CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., 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 para Enlaces Dedicados 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

Ciudad de México, 9 de septiembre de 2019



GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal