

*Copy  
de 8 escrituras*

**Asunto:** Se emiten comentarios dentro de la "Consulta pública respecto a las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Teléfonos de México, Teléfonos del Noroeste, Red Nacional Última Milla, y Red Última Milla del Noroeste".

**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., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V.**, personalidad que acredito en términos de los poderes notariales que se acompañan al presente escrito, comparezco a exponer.

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre la "Consulta pública respecto a las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Teléfonos de México, Teléfonos del Noroeste, Red Nacional Última Milla, y Red Última Milla del Noroeste", lo que hago en los siguientes términos:

*Le* *q*

# Índice de contenidos

<b>1</b>	<b>Glosario</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Resumen ejecutivo</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Introducción y estructura del documento</b> .....	<b>19</b>
3.1	Estructura del documento .....	19
<b>4</b>	<b>Antecedentes</b> .....	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM</b> .....	<b>24</b>
5.1	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM .....	26
5.2	Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS .....	30
5.3	Conclusiones .....	34
<b>6</b>	<b>Problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM</b> .....	<b>36</b>
6.1	Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del servicio de Reventa .....	38
6.2	Riesgo reputacional por malas prácticas de las cuadrillas técnicas de la DM .....	50
6.3	Ausencia de una comunicación dinámica entre el AEPT y el CS durante la instalación de los servicios .....	51
6.4	Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM .....	53
6.5	Conclusiones .....	56
<b>7</b>	<b>Ausencia de un SEG funcional que permita la masificación de los servicios</b> .....	<b>61</b>
7.1	Ausencia de una herramienta de comunicación mejorada para la DM .....	63
7.2	Ausencia de certeza sobre la veracidad y responsabilidad de la información en el SEG .....	66
7.3	Ausencia de información tipo "C" en el SEG .....	69
7.4	Conclusiones .....	74
<b>8</b>	<b>Problemas con la OREDA DM por una complejidad excesiva resultante de la Separación Funcional</b> .....	<b>78</b>
8.1	Interdependencia entre la DM y la EM .....	79



8.2	Migración de las conexiones de SAIB y SCyD Nacional de la DM a la EM.....	81
8.3	Procesos de migración de Reventa a SAIB.....	81
8.4	Actualización de las bases de datos de la DM.....	82
8.5	Descripción de la solución propuesta para las anteriores problemáticas.....	83
<b>9</b>	<b>Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM.....</b>	<b>85</b>
9.1	Modificaciones "Prioridad Alta".....	86
9.2	Modificaciones "Prioridad Media".....	98
9.3	Modificaciones "Prioridad Baja".....	108



# 1 Glosario

A continuación, se presenta el glosario que se utilizará como referencia a lo largo del presente documento. En este se definen las siglas, acrónimos y expresiones correspondientes.

Acrónimo	Definición
<b>AEPT</b>	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones. Grupo de Interés Económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. De C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de CV.
<b>API</b>	Una API es una interfaz de programación de aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface)
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante
<b>CLLI</b>	Central Telefónica o Instalación Equivalente
<b>DM</b>	División mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
<b>DMn</b>	División minorista de Telmex/Telnor
<b>EM</b>	Empresa mayorista subsidiaria de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
<b>FTTH</b>	Fiber to the Home (Fibra Directa al Hogar)
<b>GTV</b>	Grupo Televisa S.A.B.
<b>IFT o Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones
<b>KPI</b>	Key Performance Indicators (Indicadores de Desempeño Clave)
<b>LFTR</b>	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
<b>Medidas de Preponderancia</b>	Medidas de preponderancia impuestas por el IFT al agente declarado como preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante el acuerdo número P/IFT/EXT/060314/76
<b>OLT</b>	Optical Line Terminal (Terminal de Línea Óptica)
<b>ONT</b>	Optical Network Terminal (Terminal de Red Óptica)
<b>OR</b>	Oferta de Referencia
<b>OREDA</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
<b>OREDA DM 2020</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la DM vigente (marzo de 2020)
<b>OREDA DM 2021</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la DM bajo consulta
<b>OREDA EM 2020</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la EM vigente (marzo de 2020)
<b>OREDA EM 2021</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la EM bajo consulta
<b>PCT</b>	Punto de Conexión Terminal
<b>PSM</b>	Poder Significativo de Mercado

Acrónimo	Definición
<b>Resolución de Separación Funcional</b>	Acuerdo P/IFT/270218/130, mediante el cual el pleno del IFT resuelve sobre el plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil
<b>Reventa</b>	Ofrecimiento de servicios por parte del CS, equivalentes a aquellos ofrecidos por el AEPT
<b>SAIB</b>	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle
<b>SCyD</b>	Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico
<b>SEG</b>	Sistema Electrónico de Gestión
<b>SEG/SIPO</b>	Sistema Electrónico de Gestión incorporando el Sistema Integrado para Operadores
<b>Separación Funcional</b>	Proceso regulatorio mediante el cual "El Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente:  La persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de la red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, la división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución
<b>SLAs</b>	Service Level Agreements (Acuerdos de Nivel de Servicio)
<b>SLAs globales</b>	Corresponde a SLAs independientes de una OR, los cuales no se interconectan, correlacionan o subordinan a los SLAs provenientes de las interrelaciones entre EM y DM
<b>VoIP</b>	Voice over Internet Protocol. Método para entregar servicios de telefonía fija sobre una conexión a Internet
<b>VPN</b>	Virtual Private Network (Red Virtual Privada). Red virtual que permite conectarse a otra red para enviar y recibir datos

Figura 1.1: Glosario de acrónimos [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

## 2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (de ahora en adelante "GTV") ha preparado este documento en respuesta a la Consulta Pública relacionada a las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación ("OREDA DM") presentadas por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste (en lo sucesivo "AEPT") y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o "Instituto") el 5 de agosto de 2020<sup>1</sup>. Tras analizar las disposiciones de la Resolución de Separación Funcional<sup>2</sup>, así como las Ofertas de Referencia para la División Mayorista ("DM") del AEPT, GTV ha decidido enfocar su respuesta sobre las problemáticas emergentes en la provisión de los servicios para la OREDA a través de la DM.

La Separación Funcional ha sido un instrumento utilizado por múltiples reguladores con el fin de mejorar la competencia en el mercado de telecomunicaciones y así eliminar prácticas potencialmente discriminatorias por parte del agente considerado con poder significativo de mercado ("PSM"). Un denominador común de los ejercicios de separación funcional en otros mercados (por ejemplo, Reino Unido, Nueva Zelanda e Italia) demuestran que las entidades mayoristas siempre retienen los principales servicios mayoristas para evitar incentivos perversos en la prestación de los servicios a sus filiales minoristas.

Con base en lo anterior, GTV quiere señalar que no está de acuerdo con el esquema implementado en la Separación Funcional mexicana debido a que plantea una división de servicios mayoristas entre EM (SAIB y SCyD gestionado a través del SEG/SIPO) y la DM (Reventa gestionada a través del SEG)<sup>3</sup> y establece unas ventanillas de acceso que complican significativamente los procesos en detrimento de los CS y los clientes finales y difieren en gran medida de las mejores prácticas y la experiencia internacional. Este punto será tratado con mayor detalle en la sección 8 del presente documento.

A pesar de los constantes esfuerzos por parte de GTV en participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y de intentar buscar espacios para trabajar en conjunto con el AEPT, el IFT y el resto de CS, el impacto de la Oferta continúa siendo casi nulo. Las conexiones de banda ancha fija a través de la OREDA EM+DM representan menos del

---

<sup>1</sup> IFT - <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ofertas-de-referencia-para-la-desagregacion-del-bucle-local-del-agente-economico-preponderante-en-el>

<sup>2</sup> IFT – Acuerdo P/IFT/270218/130 – Disponible en <http://www.ift.org.mx/conocenos/pleno/sesiones/vii-ordinaria-del-pleno-27-de-febrero-de-2018>

<sup>3</sup> IFT – el AEPT propuso en el proceso de Separación Funcional la duplicación del SEG de Telmex/Telnor como mecanismo para la implementación del SEG de la EM, así como una evolución de ambos SEG, es decir el SEG de la EM y el SEG de Telmex/Telnor hacia un sistema basado en API, dando como resultado, que existan un SEG/SIPO de la EM y un SEG/SIPO de Telmex/Telnor

0.039% del total de conexiones en el país<sup>4</sup>. Las estadísticas para México son preocupantes, considerando que las Ofertas llevan operativas casi 6 años y los CS no utilizan la OREDA bajo ninguna de sus modalidades por la inoperatividad programada impuesta por el AEPT. Esto contrasta con otros países como Alemania, donde a cierre de 2019 había un total de 34.9mn de conexiones de banda ancha fija de las cuales 11.6mn (33%) eran conexiones de los CS utilizando las ofertas mayoristas de Deutsche Telekom (operador determinado con PSM)<sup>5</sup>.

GTV se enfoca en esta respuesta en cuatro grandes problemáticas cuya existencia está impidiendo el buen funcionamiento de la OREDA DM, identificando las causas de las problemáticas y proponiendo soluciones efectivas e implementables. Esto pretende llamar la atención del IFT y del AEPT sobre los principales escollos a la situación de competencia efectiva que pretende el IFT.

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

Además de estas problemáticas principales en las que se enfoca la respuesta, siguen existiendo un número importante de problemas colaterales que se enuncian para el IFT y el AEPT en la sección 9. Estos problemas, a pesar de ser colaterales, siguen teniendo un impacto muy significativo en términos de negocio y aprovechamiento de las Ofertas de Referencia.

Las cuatro principales deficiencias de la Oferta a las que tiene que enfrentarse el GTV en su día a día son:

- Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM
- Problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM
- Ausencia de un SEG funcional que permita la masificación de los servicios
- Problemas con la OREDA DM por una complejidad excesiva resultante de la Separación Funcional

#### *Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM*

Es imprescindible que el IFT defina e implemente mecanismos y estrategias proactivas y eficientes para el monitoreo y veeduría del cumplimiento por parte del AEPT a la regulación.

<sup>4</sup> El Cuarto Informe Trimestral Estadístico presentado por el IFT para cierre de 2019, indicaba que en México existían un total de 19,354,980 conexiones de banda ancha fija, de las cuales 7,548 son provistas bajo las OREDA EM-DM.

<sup>5</sup> BNetZa  
[https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Jahresberichte/JB2019.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Jahresberichte/JB2019.pdf?__blob=publicationFile&v=6)

Se deben también definir y aplicar de forma rigurosa penalizaciones contundentes en los lineamientos de la OREDA DM para eliminar el incentivo al AEPT de continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas en el mercado de banda ancha mexicano.

GTV considera que este proceder recurrente del AEPT se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de los lineamientos establecidos en la OREDA DM y en las Medidas de Preponderancia. El comportamiento laxo y las acciones disuasorias implementadas por parte del Instituto no han generado ningún incentivo para que el AEPT evite su accionar anticompetitivo y mucho menos que contribuya a fomentar la libre competencia en el mercado de banda ancha mexicano.

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA DM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Después de 6 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.039% del mercado total de internet fijo<sup>6</sup>.

Se han identificado cuatro acciones requeridas para generar garantías a los CS que utilicen la OREDA DM del AEPT:

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Cambiar de forma pragmática los mecanismos y procesos actualmente implementados en el IFT para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Se considera necesario un cambio en el proceder del IFT y la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT. Es preciso que el IFT fortifique y encamine sus esfuerzos a generar acciones proactivas tomando las iniciativas en las investigaciones, estableciendo plazos máximos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados, de forma que no sea necesaria la acumulación de un sin fin de peticiones y denuncias para iniciar su actuar.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM:** El AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los

---

<sup>6</sup> IFT – El Cuarto Informe Trimestral Estadístico presentado por el IFT para cierre de 2019, indicaba que en México existían un total de 19,354,980 conexiones de banda ancha fija, de las cuales 7,548 son provistas bajo las OREDA EM-DM.



clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio.

- **Reforzar la aplicación de los procesos estipulados en la OREDA y en caso dado, generar las sanciones pertinentes:** Tras haber aprobado la etapa de Factibilidad técnica (que según lo establecido en la OREDA 2021 – DM en la sección 4.8 “Plazos de entrega de los Servicios de Reventa”, la validación de la solicitud junto con la validación de la factibilidad técnica debe ser ejecutada por el AEPT en máximo un día natural) y haber dado el visto bueno para el alta de un servicio, el AEPT objeta los servicios el día de la instalación por motivos técnicos que ni siquiera están contemplados dentro de la Oferta. Esta situación es inaceptable para los CS, ya que el AEPT ha tenido los plazos de entrega establecidos en la Oferta para validar si la solicitud del CS es procedente y si existen facilidades técnicas para proveer el servicio. Para este tipo de casos, donde se detecte una objeción técnica in situ al momento de la instalación, GTV solicita que se establezca un proceso que permita solucionar la problemática y que se instaure una penalización disuasoria que varíe según la magnitud del incidente detectado.

#### *Problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM*

Los cambios menores que se han conseguido en los procesos de consulta pública anteriores de la OREDA y la implementación de la Separación Funcional no han sido suficientes para una correcta utilización de la OREDA DM obstaculizando la masificación de los servicios.

Para que la OREDA DM cumpla su objetivo regulatorio es imprescindible que el IFT implemente una solución integral a los problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de desagregación. Los cambios menores implementados hasta ahora han permitido al AEPT seguir creando barreras artificiales para el acceso a los servicios, imposibilitando su uso por parte de los CS.

A lo largo de la sección 6, se presenta la evidencia de cómo el AEPT obstaculiza el acceso a los servicios de la OREDA DM, poniendo como ejemplo las siguientes acciones:

- Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del servicio de Reventa
- Riesgo reputacional por malas prácticas de las cuadrillas técnicas de la DM
- Ausencia de una comunicación dinámica entre el AEPT y el CS durante la instalación de los servicios
- Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM



Se han identificado las siguientes acciones requeridas para solucionar los problemas que tienen los CS a la hora de dar de alta de un servicio y dejarlo totalmente operativo en las premisas de sus usuarios finales:

- **Establecer de manera clara en la OREDA DM los motivos de objeción de servicios:**  
La sección 1.4.2 referente a los motivos de objeción de la OREDA DM es demasiado laxa y no define claramente los motivos de objeciones técnicas. Lo anterior le permite al AEPT utilizar cualquier pretexto para objetar los servicios, ya sea por causales de “fuerza mayor”, “caso fortuito” o por “imposibilidad de carácter técnico”. Adicionalmente, se permite a la DM escudarse en la EM para objetar servicios. Se solicita al IFT:

- prohibir a la DM objetar servicios por razones no estipuladas en la OREDA DM, incluyendo razones de objeción provenientes de la EM. Se solicita incluir claramente en la Oferta todos los posibles motivos de objeción técnica para evitar objeciones injustificadas y evitar interdependencias entre las entidades del AEPT. En caso de una situación como la mencionada, la Oferta debe claramente estipular que sobre el mismo folio se pueda solicitar la prórroga para la entrega del servicio y este quede en el SEG en “Proceso de revisión” para buscar una solución conjunta a la problemática. El Instituto debe valorar que estos motivos de objeciones sean fundamentados, y la carga probatoria de la objeción debe recaer en el AEPT, mas no en los CS.
- incluir en la Oferta un esquema de penalidades que aplique en caso de que el AEPT utilice argumentos no definidos en la Oferta para bloquear o retrasar las visitas técnicas programadas.

- **Prohibir al AEPT objetar un folio por motivos ajenos a la operación del CS:** Se solicita con base en el acuerdo que alcanzaron GTV y la DM en las sesiones de comité técnico llevadas a cabo entre la DM, el IFT y GTV en julio de 2020, establecer de manera clara en la Oferta que la DM no podrá objetar un folio cualquiera de las razones enunciadas a continuación:

- puerto dañado sin posibilidad de reasignación (válido durante 2020, mientras la DM provea el servicio de SAIB regional)
- puerto dañado requiere cambio de terminal (válido durante 2020, mientras la DM provea el servicio de SAIB regional)
- mal distritados
- distancia o bajante mayor a la permitida

Se solicita agregar el motivo de “par asignado dañado” a la lista anterior y establecer de manera clara en la Oferta que la DM no podrá objetar un folio por ninguna de las razones enunciadas.



Se solicita que la DM tenga un máximo de 2 días adicionales para solucionar la objeción y que la resolución de alguno de los motivos enunciados anteriormente no represente un costo adicional para el CS.

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de sanciones para los casos en los que el AEPT no garantiza la consignación de información actualizada en el SEG:** Es necesario que el IFT defina penalizaciones con el fin de garantizar que el AEPT cumpla lo establecido en la OREDA en lo referente a actualizar la información en el SEG.
  - se reitera la importancia de que toda la información registrada en el SEG debe ser verídica y actualizada periódicamente
  - el AEPT objeta la tramitación de solicitudes de servicios mayoristas sobre la OREDA DM efectuadas con base en información desactualizada – a pesar de ser por culpa de la falta de diligencia del AEPT – lo que impacta en la reputación y la marca de los CS
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta.
- **Establecer una aplicación o herramienta en línea con el SEG que permita una mejor gestión del proceso de instalación:** Contar con un sistema que permita la comunicación directa entre las cuadrillas técnicas y la central del AEPT y el CS durante el proceso de habilitación y aprovisionamiento permitiría un ecosistema óptimo de comunicación entre las partes. Comunicar de manera instantánea el estado del servicio en el momento de la instalación y los potenciales problemas que surgen en el proceso permitiría que estos fueran atendidos de manera inmediata por parte del CS, manteniendo una comunicación directa con la central del AEPT y evitando retrasos innecesarios con un impacto claro para el CS y el cliente final.
- **Permitir el seguimiento de servicios con problemas al momento de la instalación en el SEG:** Se solicita la inclusión de un módulo en el SEG que permita hacer seguimiento a servicios que no han podido ser instalados por alguno de los motivos de objeción técnica. El AEPT debe dar la posibilidad al CS de reactivar y reprogramar la instalación de un folio con el fin de garantizar el servicio al cliente final.
- **Establecer un anexo en la OREDA DM en el que se definan los estándares para la instalación de servicios con fibra óptica:** Se deben detallar las condiciones técnicas, requisitos, procedimientos y todo lo que se puede y no se puede hacer especificando las distancias permitidas



- **Establecer tiempos definidos en la OREDA DM para dar solución a servicios iniciados sin terminar y servicios objetados:** El capítulo 1.4.2 de la OREDA DM resulta demasiado laxo en lo referente a la solución de objeciones de servicios. Es necesario definir tiempos limitados a máximo 2 días hábiles para que el AEPT provea al CS con una solución, ya que usualmente estas objeciones son por problemas que son atribuibles a la operación del AEPT.
- **Inclusión de SLAs y penalizaciones disuasorias para garantizar el cumplimiento de los Plazos de entrega de Reventa:** se solicita al Instituto y al AEPT que se incluyan SLAs dentro del SEG que velen por el cumplimiento de los Plazos de entrega de la oferta en las diferentes etapas de los Procedimientos de contratación y entrega de Reventa (Validación, Factibilidad técnica, Habilitación, Aprovisionamiento, Pruebas de aceptación del Servicio, Programación de visita, Confirmación, etc.). La inclusión de penalizaciones disuasorias evitará que el AEPT dilate los tiempos de entrega a su discreción mejorando la operatividad de la Oferta.
- **Incluir en la Oferta un procedimiento definido para arreglar los problemas técnicos in situ:** Los procesos del AEPT para su operación minorista son dinámicos y permiten proveer soluciones a los técnicos encargados de la instalación, mientras que los procesos de desagregación de los CS son completamente estáticos. Se solicita al IFT establecer en la Oferta un procedimiento en el que el técnico del AEPT en campo reporte a la central y se le brinden facilidades para instalar el servicio de desagregación en otro puerto que esté funcional. Adicionalmente, el AEPT utiliza empresas tercerizadas para los servicios de instalación de los CS. Al parecer, por la instalación de servicios de desagregación, las cuadrillas técnicas tercerizadas no reciben pago alguno, lo que en definitiva merma los incentivos a ofrecer un buen servicio o el de procurar dejar los servicios funcionales en las premisas de los clientes de los CS. Para mitigar este tipo de riesgos y conductas antiéticas por parte de los técnicos del AEPT, solicitamos al Instituto que los equipos utilizados para las instalaciones de los CS sean única y exclusivamente de la DM.
- **Definir al IFT como actor dinámico que ejerza sanciones correspondientes:** Se solicita al Instituto que tome las medidas necesarias para hacer frente a las malas prácticas de las cuadrillas técnicas del AEPT. Se solicita establecer sanciones en la OREDA DM que apliquen en los casos en los que se cuente con evidencia de malas prácticas de los técnicos del AEPT (calumnia, difamación, falta de diligencia en la contratación del servicio, objeciones sin justificación, etc.).
- **Incluir el proceso de comunicación entre la central del CS y los técnicos del AEPT en la OREDA DM:** Se solicita establecer un proceso para la comunicación entre la central del CS y las cuadrillas técnicas del AEPT durante la instalación de los servicios de reventa, con el fin de evitar reagentaciones innecesarias y optimizar los tiempos de las partes. En

*Le y*

Reventa, se debe eliminar en la Oferta que las cuadrillas técnicas del CS deban asistir a la instalación, ya que no efectúan ninguna acción en el proceso de instalación. Se sugiere que estas aclaraciones y los procesos sean incluidos en el capítulo 4 de la Oferta.

Para la entrega de los servicios de reventa, en caso de que el usuario no se encuentre en el domicilio al momento de la visita técnica, se solicita modificar el tiempo de espera máximo por parte de los técnicos del AEPT a 60 minutos. El tiempo de espera de 15 minutos establecido en las secciones 4.6, 4.7, 4.9 y 4.10 de la OREDA DM bajo consulta no otorga la flexibilidad necesaria para llevar a cabo las instalaciones de reventa en comparación con los tiempos de espera para la instalación de SAIB.

- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Se solicita al Instituto garantizar al CS la posibilidad de contar con la misma ONT con la que cuenta la división minorista del AEPT para los servicios de reventa.

#### *Ausencia de un SEG funcional que permita la masificación de los servicios*

A raíz de la Separación Funcional surge la necesidad de contar con herramientas de comunicación de la EM y DM con los CS, totalmente independientes del SEG existente de Telmex/Telnor. De esta manera, se establece la implementación de un SEG propio de la EM, así como la creación de un nuevo sistema -SIPO- basado en API, dando resultado a la herramienta SEG/SIPO de las Empresas Mayoristas. Asimismo, se establece un sistema SEG propio de la DM, siendo esta su única herramienta para interactuar con los CS y ofrecer su servicio de Reventa.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución P/IFT/EXT/270217/119, el IFT obliga al AEPT a desarrollar, implementar, socializar y poner en marcha una plataforma electrónica de gestión que sirva de piedra angular para la administración y masificación de los servicios mayoristas bajo condiciones no discriminatorias, transparencia y equivalencia de insumos, plataforma que debe ser independiente para todas las operaciones del AEPT (EM y DM).

El SEG opera hoy en día como plataforma única para las solicitudes de servicios mayoristas de la DM. Sin embargo, tras casi 6 años de entrar la obligación en vigor, el SEG sigue sin ser funcional y es extremadamente complejo contratar cualquier tipo de servicio mediante la plataforma.

Adicionalmente, si bien para la OREDA EM se ha establecido la creación del Sistema Integrador para Operadores ("SIPO") como una evolución de la herramienta de comunicación existente (SEG), no se cuenta con este nuevo sistema para la OREDA DM. GTV entiende que el nuevo SIPO surge de la necesidad de contar con un sistema integral y con mejoras en su operación que evite replicar los problemas que se han presentado con el SEG. De aquí la importancia de contar con esta herramienta en la OREDA DM.

A lo largo de la sección 7, se presenta evidencia de cómo el AEPT, a través de diversas acciones, elude sus obligaciones de transparencia, no discriminación y equivalencia de insumos en la provisión de los servicios mayoristas mediante la ineficiencia programada del SEG. Se da especial enfoque a las tres causas principales:

- Ausencia de una herramienta de comunicación mejorada para la DM
- Ausencia de certeza sobre la veracidad y responsabilidad de la información en el SEG
- Ausencia de información tipo "C" en el SEG

Se han identificado las siguientes acciones requeridas para garantizar que la plataforma electrónica de gestión de la OREDA DM sea un catalizador para la masificación de los servicios de la Oferta:

- **Establecer la obligación de implementar una herramienta de comunicación de manera inmediata basado en API para los servicios de la DM.** Se debe establecer el conjunto de especificaciones, plazos de desarrollo, procedimientos de uso y operación, y demás congruentes a lo descrito para las EM, para garantizar la operatividad de la OREDA DM. Se sugiere replicar la herramienta SIPO utilizada para la EM, en la DM.
- **Establecer un comité técnico de transición con supervisión de un tercero o del mismo IFT:** Esto con el fin de evitar los atrasos y dificultades en el desarrollo e implementación de la nueva herramienta, como sucedió con el SIPO en la OREDA EM. Se solicita al Instituto:
  - establecer un calendario con hitos y plazos claros de su implementación que venga acompañado de elementos disuasorios (penalizaciones) en caso de que el AEPT dilate el proceso
  - crear un comité técnico que garantice una correcta migración de clientes, de servicios y de usuarios autorizados y se responsabilice de la ejecución del calendario definido por el IFT
  - comprobar por parte del IFT antes del lanzamiento de la herramienta que esta es absolutamente funcional y es el único medio de comunicación entre las partes. Los CS deben poder establecer una interfaz que sea compatible con sus propios sistemas de gestión y facturación, etc.
- **Creación de un ambiente de pruebas conjunto entre el IFT, los CS y el AEPT para garantizar la correcta transición entre sistemas (migración de clientes, migración de servicios mayoristas y de usuarios administradores del sistema):** La Separación Funcional tiene como uno de sus objetivos garantizar una provisión transparente y no discriminatoria de los servicios mayoristas con los CS del mercado mexicano. Para conseguir esto, es necesario que el SEG sea una herramienta absolutamente funcional, fidedigna, independiente y que le genere garantías a los CS al usarla.

Le y

Se solicita al IFT se asegure la creación y continuidad de un ambiente pruebas de la nueva herramienta de comunicación con el AEPT, así como un seguimiento continuo por parte de la Autoridad en lo que respecta a la funcionalidad del sistema.

Durante el proceso de pruebas se debe garantizar entre otros la capacitación continua de los CS para poder explotar las funcionalidades del nuevo sistema.

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de sanciones para los casos en los que el AEPT no garantiza la consignación de información actualizada en el SEG:** Se reitera la importancia de que toda la información registrada en el SEG debe ser verídica y actualizada periódicamente para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas sobre la OREDA DM con información desactualizada, que luego podrá ser objetada por el AEPT y que pondrá en riesgo la reputación y la marca del CS. Las bases de datos consignadas en los diferentes sistemas de gestión (EM y DM) deben ser “espejos en tiempo real”.
- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, proponemos que se cree un log histórico inmodificable (p.ej. hospedado en servidores independientes del AEPT) que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas, usuario del sistema. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG.
- **Establecer como directo responsable de toda la información provista en el SEG para los servicios de Reventa a la DM:** Eliminar toda referencia en la OREDA DM a interdependencias con el EM. Aclarar y reforzar la función de la DM como garante de la veracidad y completez de la información provista en el SEG genera incentivos para que el AEPT no incumpla sus obligaciones. Lo anterior en el entendido de que el IFT como ente regulador penalizará cualquier práctica del AEPT que esté en contra de los lineamientos de la OREDA DM.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** En caso de que se presente alguno de los motivos de objeción técnica establecidos en la Oferta, es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.



- **Transferir la administración del SEG a una entidad externa:** Se considera que, para dar fin a los problemas generados por la ausencia de veracidad de la información en el SEG, es necesario que se transfiera la administración de la plataforma a un tercero o que se implemente la figura de un auditor que vigile y garantice que el SEG es fiable y cumple con sus propósitos.
  - esta entidad externa debe ser la encargada de dar seguimiento oportuno a las solicitudes y, en caso de incumplimiento, tener la posibilidad de recolectar evidencia para presentar el caso ante el IFT, el cual determinará la sanción correspondiente
- **Incluir en la OREDA DM el derecho de los CS al acceso de información tipo “C” (Catálogo de domicilios):** Se sugiere que tal como se hizo en la OREDA EM, se incluya en los lineamientos de la OREDA DM la disponibilidad de esta base de datos para los CS junto. Adicionalmente se solicita que la herramienta Portal Geográfico Plex sea habilitada para el resto de CS, fundamentada esta solicitud en la equivalencia de insumos.
- **Depurar el Catálogo de Red de domicilios de Red Nacional para evitar duplicación de domicilios en diferentes colonias e inclusión en el SEG:** Se solicita al IFT que el AEPT depure, actualice y alinee sus bases de datos internas con el Catálogo de domicilios de Red Nacional para evitar que por inconsistencias dentro de las bases de datos se objeten servicios a los CS. Mas aun, solicitamos al Instituto que requiera al AEPT incorporar dentro del SEG el Catálogo de domicilios de Red Nacional como un módulo integrado para que los CS puedan verificar directamente en la herramienta la factibilidad técnica y la disponibilidad de infraestructura. Las características de la base de datos la hacen difícil de manipular y el procesamiento de la información es manual y propenso a errores humanos. La incorporación del Catalogo dentro de un módulo del SEG permitiría que la solicitud de servicios fuese transparente y convergiera dentro de la misma herramienta, evitando así que se le objeten NIS a los CS al solicitar servicios mayoristas.
- **Incluir un Anexo o apartado técnico dentro de la OREDA DM con el procedimiento para procesar la información del Catálogo de domicilios de Red Nacional:** En caso de que el AEPT no incorpore dentro del SEG el Catálogo de domicilios de Red Nacional como un módulo integrado para verificar directamente en la herramienta la factibilidad técnica, se solicita al Instituto que se incluya dentro de los Anexos técnicos de la OREDA DM un apartado donde se explique el procedimiento para que los CS sepan como descargar, procesar, validar y analizar la información contenida en el Catálogo de Domicilios de Red Nacional



*Problemas con la OREDA DM por una complejidad excesiva resultante de la Separación Funcional*

Actualmente, la entidad encargada de proveer los servicios de SAIB y SCyD Nacional es la DM. No obstante, las OREDA propuestas para 2021 consideran la transferencia de la provisión del SAIB y el SCyD Nacional de la DM a la EM. Esta transferencia de servicios entre las entidades del AEPT podría poner en riesgo la operatividad de servicios existentes.

Adicionalmente, siguen existiendo en la OREDA DM interdependencias con la EM. Esto posibilita que la DM se escude en el pretexto de fallas en su interoperabilidad con la EM para no prestar correctamente sus servicios. Esto es inadmisibles bajo el marco de la Separación Funcional.

Teniendo en cuenta lo anterior, GTV ha identificado cuatro riesgos o problemáticas principales relacionadas con la Separación Funcional del AEPT:

- Interdependencia entre la DM y la EM
- Migración de las conexiones de SAIB y SCyD Nacional de la DM a la EM
- Procesos de migración de Reventa a SAIB
- Actualización de las bases de datos de la DM

Con el objetivo de solucionar las problemáticas mencionadas anteriormente, GTV solicita al IFT las siguientes acciones:

- **Establecer a la DM como única ventanilla de acceso a los servicios de reventa:** Es imprescindible que se eliminen las interdependencias entre la EM y DM para la prestación de servicios. Como se explica en la sección 8.1 - Interdependencias entre la DM y la EM, en la OREDA DM 2021 se están incluyendo múltiples menciones respecto a interdependencias entre ambas entidades.

GTV sugiere que establezca a la DM como única ventanilla de acceso a los servicios de reventa. Se debe establecer claramente en la Oferta que bajo ninguna circunstancia la DM se pueda escudar en interdependencias con la EM para obstaculizar o retrasar cualquier procedimiento asociado a la contratación de servicios de Reventa. El proceso de Reventa será así más transparente para los CS y el servicio a los usuarios finales de mayor calidad.

- **Aportar garantías para la transición de los servicios actuales de la DM a la EM:** GTV considera fundamental que la DM esté involucrada de manera activa durante el proceso de migración de las conexiones SAIB y SCyD Nacional a la EM. Lo anterior debe ser establecido de manera clara en la Oferta buscando que, al llegar el 1 de enero del 2021, la DM no se desentienda totalmente de este proceso e incite a que se presenten fallas que conlleven a la suspensión de servicios. El trabajo conjunto de las dos entidades resulta

fundamental para garantizar la continuidad de servicios contratados actualmente con la DM.

- **Definir un proceso de transición claro entre servicio de reventa y SAIB:** GTV sugiere establecer en la OREDA DM cuál entidad será la responsable en casos de modificación de un servicio de reventa a un servicio de SAIB, dejando claro a quién se debe acudir en estos casos y el proceso de escalamiento de una queja o reclamo. Adicionalmente, se debe garantizar que este tránsito entre servicios no vaya a representar inhabilitaciones del servicio al usuario final, y que, en caso de presentarse esta situación, se estipule un plazo máximo en el cual el AEPT tendrá que solucionar la incidencia que se esté presentando.

Es importante aclarar que la solución implementada no puede limitarse a dar de baja el servicio en alguna de las dos empresas para luego dar de alta en la otra. Esto podría conllevar a altos tiempos de espera y servicios suspendidos. Idealmente, al darse de baja, sea en la EM o la DM, ya el nuevo servicio debería estar listo para activación en la otra empresa. De esta manera, habrá mayor agilidad en las migraciones y los usuarios finales podrán gozar de un mejor servicio.

- **Garantizar la veracidad y actualización de las bases de datos:** Se debe establecer en la Oferta que la DM es la única responsable por la información que sea enviada por la EM y luego compartida con los CS. Es fundamental para GTV tener seguridad acerca de la información contenida en las bases de datos del SEG, ya que esta es fundamental durante la contratación de los servicios. Por lo anterior, y esperando que haya igualdad entre la información a la que accede el AEPT y el CS, es importante que se garantice que las bases de datos consignadas en los diferentes sistemas de gestión cuenten con la funcionalidad de actualización en tiempo real.



### 3 Introducción y estructura del documento


GTV ha preparado este documento en respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la “Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Teléfonos de México, Teléfonos del Noroeste, Red Nacional Última Milla, y Red Última Milla del Noroeste” y publicada a través de la página web del Instituto el 5 de agosto de 2020. En este caso en particular, esta respuesta está enfocada a la OREDA de la División Mayorista del AEPT (Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste).

#### 3.1 Estructura del documento

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, se clasifican y agrupan los temas detallados en las siguientes secciones:

<i>Sección del documento</i>	<i>Temática</i>
Sección 1	Glosario
Sección 2	Resumen ejecutivo
Sección 3	Introducción y estructura del documento
Sección 4	Antecedentes
Sección 5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM
Sección 6	Problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM
Sección 7	Ausencia de un SEG funcional que permita la masificación de los servicios
Sección 8	Problemas con la OREDA DM por una complejidad excesiva resultante de la Separación Funcional
Sección 9	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM

El análisis desarrollado entre las secciones 5 y 8 involucra diversas temáticas en su interior, y están presentados con base en la siguiente estructura:

- descripción de la problemática y evidencia
  - descripción de la solución propuesta
  - conclusiones
- 

Adicionalmente se incluye, donde aplique, evidencia internacional como soporte a la argumentación provista.

En la sección 9 se analiza el impacto de las modificaciones realizadas sobre la OREDA DM bajo consulta, con respecto a la OREDA DM vigente y a la OREDA 2020 que estuvo vigente de enero a marzo del presente año. Solo se incluyen los apartados específicos sujetos de modificación y no el texto completo de la OREDA DM.

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 publicación del Instituto con respecto a la consulta pública en cuestión, pero específicamente, archivos referentes a la OREDA DM de Teléfonos de México. Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia y sus correspondientes anexos para la Desagregación del bucle local de Teléfonos del Noroeste.



## 4 Antecedentes

Mediante la Resolución contenida en el Acuerdo P/IFT/270218/130, de fecha 16 de marzo de 2018, el Instituto resolvió sobre el plan final de implementación de la Separación Funcional de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. La Resolución se desarrolló en términos de las Medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, establecidas mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119<sup>7</sup>.

La Separación Funcional se implementó, entre otras razones, como una medida del IFT para evitar los problemas de competencia asociados a la integración vertical del AEPT, que le permitía obstaculizar a sus competidores el acceso a los servicios mayoristas. La separación de Telmex y Telnor en dos entidades mayoristas y una minorista, constituye una medida encaminada a aumentar los incentivos de cumplir con el principio de no discriminación, y proveer los servicios de manera transparente.

El 6 de marzo del presente año concluyó el plazo otorgado para que el AEPT realizara el proceso de Separación Funcional a través de la creación de una EM y de una DM, tanto para Telmex como para Telnor. A partir de la fecha, Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste iniciaron sus operaciones como las divisiones mayoristas del AEPT.

A raíz de esta Separación Funcional surge la necesidad de contar con herramientas de comunicación de la EM y DM con los CS, totalmente independientes del SEG existente de Telmex/Telnor. De esta manera, se establece la implementación de un SEG propio de la EM, así como la creación de un nuevo sistema -SIPO- basado en API, dando resultado a la herramienta SEG/SIPO de las Empresas Mayoristas. Asimismo, se establece un sistema SEG propio de la DM, siendo esta su única herramienta para interactuar con los CS y ofrecer su servicio de Reventa.

De conformidad con el procedimiento de Separación Funcional determinado por el IFT, los servicios de SAIB y SCyD Nacional son actualmente provistos por la DM. No obstante, las Ofertas bajo consulta incluyen una modificación, asignando la provisión del SAIB y el SCyD Nacional a la EM.

GTV apoya la modificación y considera procedente que la EM también otorgue el SAIB Regional y SCyD Nacional, considerando que este cambio evita interdependencias, trámites

<sup>7</sup> IFT – Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 – Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.



y procesos innecesarios. Sin embargo, considera inapropiado que los servicios de Reventa continúen siendo provistos por la DM debido a que plantea una división de servicios mayoristas entre EM-DM que empeora las condiciones actuales. El factor adicional que es la interrelación entre las dos empresas afecta significativamente a los servicios y dificulta la asignación de responsabilidades en aquellos casos (frecuentes) que generan problemas en su alta o funcionamiento.

Adicional a lo anterior, GTV ha notado que la DM ha sido menos eficiente y proactiva que la EM a la hora de proveer los servicios contemplados en la Oferta, lo que se ve reflejado en tiempos mayores para la resolución de objeciones y/o problemáticas que han surgido durante la provisión de los servicios mayoristas. Sin embargo, se reconoce que se está trabajando en pro de resolver estas situaciones mediante la realización de los comités técnicos con la participación del CS, la DM y el IFT. Esto ha permitido llegar a soluciones vinculantes y compromisos por parte de la DM para dar respuesta a algunas problemáticas y asuntos técnicos a los que se enfrentan los CS en la operación diaria de los servicios de la OREDA DM y que impiden el correcto acceso a sus servicios. No obstante, varios de estos compromisos aún están por cumplirse y todavía queda mucho camino que recorrer para llegar a una Oferta de Referencia que funcione con la transparencia y eficiencia necesaria para una mejora de la competencia en el mercado mexicano.

A continuación, se presenta el cronograma acordado con la DM del AEPT para realizar las entregas comprometidas en los comités técnicos del presente año.



Figura 4.1: Cronograma de entrega de compromisos acordados en los comités técnicos llevados a cabo en 2020. [Fuente: Grupo Televisa, 2020] Nota: En lo que respecta al primer punto de "SCyD Pruebas de entrega" fue entregado por parte de la DM el pasado jueves 21 de agosto de 2020

Los compromisos asociados a las pruebas de entrega del SCyD están presentes en el cronograma debido a que su provisión está a cargo de la DM durante el 2020 hasta la entrada en vigor de las nuevas Ofertas en 2021.

*Handwritten signature in blue ink.*

Como se observa en la Figura 4.1, aún quedan varios compromisos por materializarse referentes a la mejora de la operatividad de los servicios en el día a día. Los compromisos alcanzados se derivan de las múltiples barreras a las que históricamente se han enfrentado los CS a la hora de contratar los servicios con el AEPT, y que siguen siendo una barrera para la contratación de servicios con la DM. Como consecuencia de que la OREDA DM no funcione como debería, después de 6 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA (incluyendo servicios provistos por la EM y la DM) a agosto de 2020 ni siquiera alcanzan a representar el 1% del mercado total de internet fijo en México.

También se deben tener en cuenta las otras problemáticas que surgen cuando los CS tratan de utilizar los servicios de Reventa: objeciones de los servicios, ausencia de una comunicación dinámica entre el AEPT y el CS durante la instalación, la entrega efectiva de los servicios y demás preocupaciones que surgen todos los días en la operación y que se abordarán con mayor detalle en la Sección 6. Asimismo, las barreras que se presentan al usar el SEG como herramienta de comunicación y que se describen en la Sección 7.

Con base en lo presentado anteriormente, resulta evidente que los beneficios derivados de la Separación Funcional dependen en gran medida de la capacidad del AEPT de cumplir con sus obligaciones y compromisos. Por lo anterior, no es posible medir a cabalidad el impacto de la Separación Funcional sobre la funcionalidad de la OREDA DM.

Es fundamental que el IFT se asegure de que el AEPT cumpla con sus compromisos y con los términos estipulados en la Oferta. Para esto, el IFT debe establecer herramientas de verificación y auditorías externas periódicas sobre los procesos, mecanismos y comunicaciones relacionados con el AEPT. Adicionalmente, es imprescindible que los compromisos alcanzados en los comités técnicos se incluyan en la OREDA DM 2021.

GTV considera que el IFT, además de atender los puntos importantes presentados por los CS como respuesta a la presente consulta pública, debería penalizar toda aquella infracción que se cometa por parte del AEPT y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva, así esto implique reformular el esquema sancionatorio actualmente existente.

Lastimosamente, no se identifica otro camino para lograr una cooperación efectiva por parte del AEPT. Tras 6 años de existencia de las Medidas y la implementación de la Separación Funcional, los resultados a nivel de competencia en el sector de las telecomunicaciones fruto de la regulación son nulos. Las mejoras observables en el sector vienen explicadas por los esfuerzos de cada uno de los CS de seguir desplegando infraestructura (a pesar de que esto implique duplicación de redes), de mejorar sus ofertas comerciales y la calidad de servicio. Por ello, GTV entiende que el IFT debe tomar medidas drásticas para hacer efectiva la aplicación de las Medidas y la Separación Funcional y requerir al AEPT el respeto y aplicación de la regulación existente.

## 5 Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM

Si bien en la OREDA, así como en los documentos que soportan las diferentes Ofertas de Referencia, se establecen los procesos, SLAs y KPIs que deben ser tenidos en cuenta por el AEPT para prestar servicios de calidad, y en las Medidas de Preponderancia y la LFTR se definen claramente las penalidades y sanciones en las que debe incurrir el AEPT por no cumplir con sus obligaciones regulatorias, se continúan presentando prácticas anticompetitivas que perjudican no solo los servicios que prestan los CS a sus usuarios finales, sino también su reputación y por ende su mercado.

GTV considera que este proceder recurrente del AEPT se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de los lineamientos establecidos en la OREDA DM y en las Medidas de Preponderancia. Las acciones disuasorias implementadas por parte del Instituto, junto a una ausencia de supervisión firme, no han generado ningún incentivo para que el AEPT evite su accionar anticompetitivo y mucho menos que contribuya a fomentar la libre competencia en el mercado de banda ancha mexicano.

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA DM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Tal como se ha informado en respuestas a consultas públicas anteriores, después de 6 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.039% del mercado total de internet fijo<sup>8</sup>. Un impacto insignificante si se compara con los resultados obtenidos en países como Alemania, donde como resultado de la implementación de medidas similares con las garantías adecuadas para su cumplimiento, a cierre de 2019 el 33% del total conexiones del mercado de banda ancha fija eran sobre la oferta mayorista de bucle desagregado del incumbente<sup>9</sup>.

Se han identificado dos aspectos principales como las posibles causas de esta falta de garantías:

1. el uso del SEG como fuente de información primaria para evaluar el cumplimiento de las obligaciones del AEPT como muestran las denuncias presentadas al IFT por esta razón

<sup>8</sup> El Cuarto Informe Trimestral Estadístico presentado por el IFT para cierre de 2019, indicaba que en México existían un total de 19,354,980 conexiones de banda ancha fija, de las cuales 7,548 son provistas bajo las OREDA EM-DM.

<sup>9</sup> The Bundesnetzagentur annual report 2019 - [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/EN/BNetzA/PressSection/ReportsPublications/2020/AnnualReport19.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/EN/BNetzA/PressSection/ReportsPublications/2020/AnnualReport19.pdf?__blob=publicationFile&v=1)



## 2. la actitud pasiva del IFT en la supervisión, investigación y sanción de las prácticas anticompetitivas del AEPT

GTV ha presentado al IFT evidencia en las diferentes respuestas a las consultas que prueban que el SEG es un sistema sin trazabilidad ni auditabilidad alguna. Es una plataforma administrada, gestionada y de propiedad del AEPT. Por ello, este puede manipular a su discreción la información para presentar mejores niveles de cumplimiento ante el IFT, afectar deliberadamente las operaciones de los CS y ejercer acciones discriminatorias con el resto de los CS. Dejar el sistema en manos del operador dominante otorga amplios márgenes para distorsionar y desequilibrar las operaciones a su favor.

Por lo tanto, el SEG no es una fuente confiable y fidedigna de información. Que el IFT utilice el SEG como su principal recurso y base para velar por el cumplimiento de la OREDA no da ninguna garantía de los cumplimientos de esta y mucho menos juicios apropiados para determinar la imposición de sanciones.

Por otro lado, si bien la regulación está definida y es perfectible, el diseño institucional del IFT no articula las distintas áreas que lo integran para monitorear, analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento. En otras palabras, no existe un procedimiento efectivo que cuente con plazos máximos establecidos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados.

Por lo tanto, las pocas investigaciones que el IFT ha iniciado sobre las acciones del AEPT han sido producto de las constantes denuncias instauradas por los CS, no como resultado de acciones proactivas de vigilancia y monitoreo al comportamiento del AEPT y el mercado. La ausencia de una supervisión proactiva y exhaustiva por parte del IFT crea incentivos perversos para que el AEPT actúe en su propio beneficio.

Los puntos anteriores, levantados en consultas anteriores, cobran más relevancia con la separación funcional al contar con dos empresas para el suministro de los servicios mayoristas.

El objetivo de realizar la separación funcional es el de contar con un escenario más transparente para que los CS realicen la solicitud de los servicios mayoristas al AEPT. Sin embargo, GTV considera que se corren más riesgos al permitir que el suministro de los servicios de Reventa lo haga la DM en lugar de la EM, como debería ser correcto.

En efecto, el tener dos empresas independientes suministrando los servicios mayoristas dificulta las actividades de seguimiento e incrementa las posibilidades de que se incurra en el incumplimiento de las obligaciones regulatorias. Además, también dificulta la identificación del responsable de este incumplimiento.

En esta sección se demuestra la necesidad de que el IFT genere un cambio en su proceder y adopte nuevas estrategias para robustecer su labor de vigilancia, control y cumplimiento. Estas estrategias deberían estar encaminadas hacia el fomento de prácticas proactivas y al refuerzo de las penalizaciones ante los incumplimientos del AEPT a sus obligaciones regulatorias. Todo esto con el fin de garantizar una ejecución adecuada de la OREDA que permita en el corto plazo su uso masivo, y resulte así en una herramienta útil para nivelar la competencia en el mercado.

## 5.1 Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM

### Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha establecido como el principal solicitante de servicios mayoristas al AEPT, siendo el grupo económico con el mayor número de solicitudes para acceder a sus servicios fijos y de desagregación, con un total de 7,458 solicitudes realizadas a través de la OREDA a marzo de 2020.

Por lo anterior, y en el intento por contribuir al desarrollo de la competencia en el sector, GTV ha hecho un gran esfuerzo operativo y administrativo sugiriendo mejoras sustanciales al documento regulatorio y, aún más importante, denunciando el comportamiento anticompetitivo del AEPT ante el IFT. En la Figura 5.1, se presenta el número total de denuncias hechas por GTV referentes a todas las Ofertas de Referencia: desde septiembre de 2015 a abril de 2019 se han presentado un total de 174 denuncias.



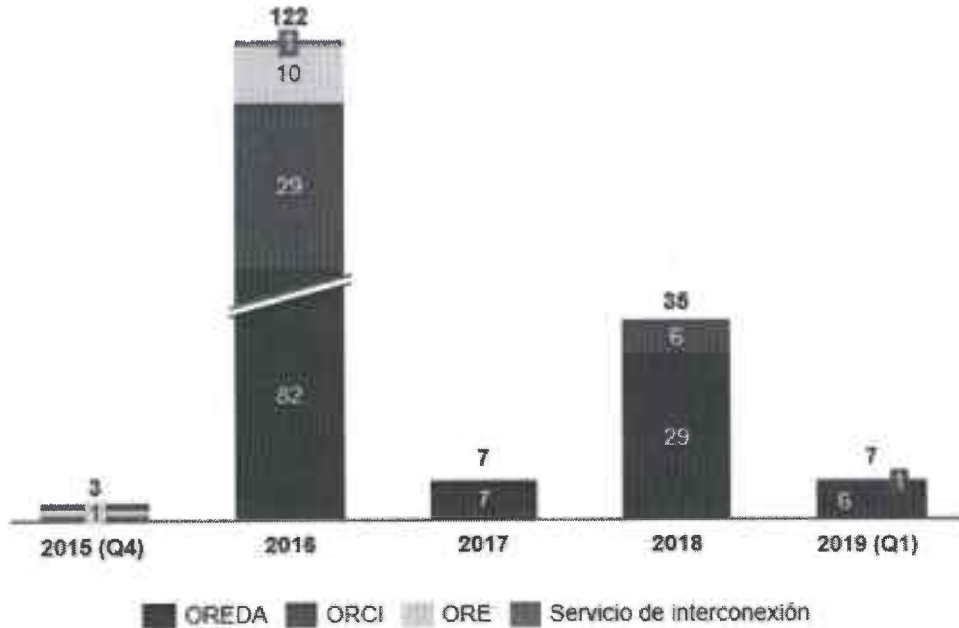


Figura 5.1: Número de denuncias presentadas al IFT por año y Oferta de Referencia asociada – 2015 (Q4) y 2019 (Q1) [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Aproximadamente 70% del total de denuncias corresponde a denuncias relacionadas con el incumplimiento de las Medidas que hacen parte de la OREDA. Estas denuncias se dan como resultado de las evidencias recolectadas durante el continuo uso de los servicios del AEPT y abarcan entre otros los siguientes temas recurrentes:

- **Rechazo de solicitudes de servicio sin motivo justificado.** El AEPT incumple con la regulación al convenir condiciones distintas a los establecidos en la OREDA para rechazar las solicitudes de servicios realizadas por GTV.
- **Inconsistencias en el SEG y, falta de información para el rechazo de solicitudes o la liquidación de servicios.** Se denuncian varios casos en los que Telmex impide, limita y obstaculiza la consulta de información en el SEG, e impide el resguardo de la información proporcionada por el CS.
- **Violación del principio de no discriminación por parte del AEPT al aplicar condiciones desiguales a los CS respecto a las condiciones que aplica a sus propias divisiones minoristas.** Un ejemplo claro de esta situación en la DM se da cuando el AEPT pone a disposición de los CS unas ONTs obsoletas que no cuentan con garantías de mantenimiento y soporte por parte de los proveedores. Mientras tanto, las ONTs del AEPT son de última generación.

A pesar de las reiteradas denuncias, la acción punitiva y disuasoria por parte del IFT ha sido incipiente hasta la fecha. El Instituto ha iniciado únicamente dos procedimientos

*C y*

administrativos sancionadores derivados de dos denuncias presentadas por GTV y ha impuesto una única multa al AEPT. Dicha multa aplicada el 27 de enero de 2020 por un valor de MXN1311.9mn se le impuso al AEPT por no cumplir con la obligación regulatoria de tener el 60% de su infraestructura de postes y ductos actualizada en el SEG al 30 de septiembre de 2017<sup>10</sup>. Esto muestra que no se ha dado respuesta al incumplimiento sistemático de los lineamientos establecidos en la OREDA y muestra el amplio margen de mejora del IFT en sus procesos, considerando que demoró 28 meses en tomar la decisión de imponer la sanción de una mala práctica del AEPT.

Situaciones como la descrita son prácticas regulatorias inexistentes con base en el operar de entes reguladores en otros países. Por ejemplo, Ofcom en el Reino Unido, en pro de velar por la transparencia en el uso y compartición de la información, en enero de 2018, impuso una multa de GBP70,000 a BT Group, operador considerado con Poder Significativo de Mercado ("PSM"), por no proveer información precisa de precios de ciertos productos que ofrece para sus servicios mayoristas. Esta información fue requerida por el regulador en febrero y junio de 2017 con el fin de realizar la revisión del mercado mayorista de acceso local y tener datos actualizados sobre cómo se están proveyendo los servicios de banda ancha fija a otros operadores<sup>11</sup>. Esta es una decisión contundente que se tomó en tan solo 7 meses como muestra de la intolerancia ante el incumplimiento de las medidas regulatorias.

Por otro lado, en muchos casos, el Instituto no ha considerado procedentes las denuncias presentadas por parte de GTV porque argumenta que no están bien formuladas o estructuradas adecuadamente, o que la evidencia no es suficiente para determinar un incumplimiento. Es de notar que los mecanismos de verificación del IFT se basan en la información contenida y provista por el SEG. Sin embargo, el SEG no es una fuente confiable y fidedigna de información y mucho menos apropiada para realizar este tipo de juicios, como se ha mencionado en las diferentes respuestas a consultas públicas y se evidencia en las denuncias. Esta situación deja a los CS en la más absoluta indefensión ante las conductas anticompetitivas del AEPT.

Teniendo en cuenta lo anterior, la pasividad del Instituto y la ausencia de sanciones está permitiendo amplios márgenes para la actuación arbitraria y abusiva del AEPT, al tiempo que desincentiva la participación de los demás CS y la masificación en la utilización de las ofertas de referencia.

Es evidente que las denuncias presentadas no han facilitado superar las barreras artificiales creadas por el AEPT o revertir sus continuos incumplimientos a los lineamientos de la OREDA. La falta de resultados ha desincentivado la utilización de las ofertas mayoristas del AEPT por

<sup>10</sup> IFT - <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-pleno-del-ift-impone-multa-telnor-por-incumplir-con-una-medida-relativa-la-comparticion-de-su>

<sup>11</sup> <https://www.ispreview.co.uk/index.php/2018/01/bt-fined-70k-ofcom-uk-failing-provide-information.html>

parte de GTV, a la vez que han generado impotencia y aceptación entre los CS con la situación de competencia en el sector.

Esta ausencia de resultados ha llevado a que GTV presentara nueve denuncias adicionales desde septiembre de 2019 a la fecha. Estas denuncias han girado principalmente alrededor de las mismas problemáticas mencionadas anteriormente. Sin embargo, varias de ellas han abordado nuevos problemas, como el uso de sistemas y herramientas diferentes al SEG para llevar a cabo consultas de información, la negación de SAIB en domicilios donde si se acepta la contratación de un servicio de reventa y la oferta de paquetes doble-play, en los portales del AEPT, sin que hayan sido aprobados por el IFT y sin haber sido publicados en el SEG.

Se requieren mecanismos y estrategias proactivas y eficientes por parte del IFT para el monitoreo y veeduría del cumplimiento por parte del AEPT a la regulación, así como la definición de penalizaciones contundentes en los lineamientos de la OREDA, que desincentiven al AEPT a continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas.

### **Descripción de la solución propuesta**

GTV considera que el IFT debería ser más riguroso en la evaluación del cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT, siendo imperativo la penalización de toda aquella infracción que se cometa por parte del AEPT y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.

Para ello, se considera necesario un cambio pragmático en los mecanismos y procesos actualmente implementados en el IFT para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

Es imprescindible que el IFT fortifique y encamine sus esfuerzos a generar acciones proactivas tomando las iniciativas en las investigaciones, estableciendo plazos máximos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados, de forma que no sea necesaria la acumulación de un sin fin de peticiones y denuncias para iniciar su actuar.

Reguladores de otros países como Ofcom en el Reino Unido han creado unidades dedicadas al monitoreo de operadores con PSM como método eficiente para asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias. Este es el caso de la Unidad de Monitoreo de Openreach, creada con el único objetivo de supervisar los acuerdos bajo los cuales funciona la separación



de BT Group y Openreach y la forma en que este último presta sus servicios, incluyendo el servicio mayorista de acceso a su red de infraestructura <sup>12</sup>.

El Instituto puede seguir el ejemplo británico y reforzar su Unidad de Cumplimiento, de forma que se cuenten con los recursos necesarios para tener una visión detallada del mercado y se puedan tomar medidas preventivas a tiempo que eviten prácticas anticompetitivas que sigan afectando el sector de las telecomunicaciones.

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Cambiar de forma pragmática los mecanismos y procesos actualmente implementados en el IFT para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Se considera necesario un cambio en el proceder del IFT y la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT. Es preciso que el IFT fortifique y encamine sus esfuerzos a generar acciones proactivas tomando las iniciativas en las investigaciones, estableciendo plazos máximos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados, de forma que no sea necesaria la acumulación de un sin fin de peticiones y denuncias para iniciar su actuar.

## 5.2 Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

### Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA DM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica, el AEPT ha tomado los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta, como plazos fijos afectando la calidad del servicio que los CS entregan a sus usuarios finales.

Un ejemplo de lo anteriormente descrito es que, con los plazos actuales de la OREDA DM, los CS pueden habilitar servicios (si todo sale bien) en 5-7 días hábiles, mientras que el AEPT

---

<sup>12</sup> Hasta el 2017 ambas empresas funcionaban como una sola, en donde Openreach ejercía como la división que manejaba la infraestructura de banda ancha de BT Group en el Reino Unido

puede estar instalando un servicio en máximo 4 días hábiles. Se presenta una clara violación a la equivalencia de insumos.

Por otro lado, se han presentado inconsistencias en el seguimiento de los procesos para la provisión de los servicios por parte de AEPT. GTV ha comprobado diferentes situaciones en los que el AEPT aun después de aprobar los servicios solicitados en el SEG, los objeta. Esto considerando que previo a realizar la habilitación del servicio cuenta con hasta 8 días para evaluar su factibilidad (el detalle sobre la objeción de los servicios se discute en la sección 6.1).

Se tiene evidencia de casos en los que, una vez aceptada la contratación del servicio, el AEPT objeta el servicio el mismo día en el que ya se tiene agendada su instalación y se ha creado un compromiso con el usuario final. Esto tiene una afectación importante para los CS en los costos incurridos y en detrimento de su reputación. El quebrantar compromisos ya adquiridos con sus clientes resulta en una percepción de baja calidad del servicio para el CS.

En las siguientes figuras se presenta la información extraída del SEG para los servicios de Reventa, donde se evidencia que aun después de contar con la notificación de servicio habilitado se presenta una objeción al mismo.

Estimado: ORP RAD TV NTE MEX

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden 65197775

Fecha: 12 de Agosto de 2020 03:40 PM

Fecha de habilitación: 09 de Julio de 2020 10:04

Orden de servicio: 65197775

Servicio Solicitado: REVENTA DATOS

Tipo servicio: RESIDENCIAL

Telefono: 4156800741

NIS: 2948290752571

Folio: 12793223

Velocidad: INFINITUM PURO 150 MB

Equipo Terminal: MODEN TELMEX

Medio de entrega: REVENTA DOMICILIO

Calle: Número 9

Ciudad: IQUIQUIAPAN Estado: QUERETARO

Mentana: Entre Calle1 Entre Calle2

Calificación Subnumero Edificio Departamento

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

Handwritten initials: Ce, E

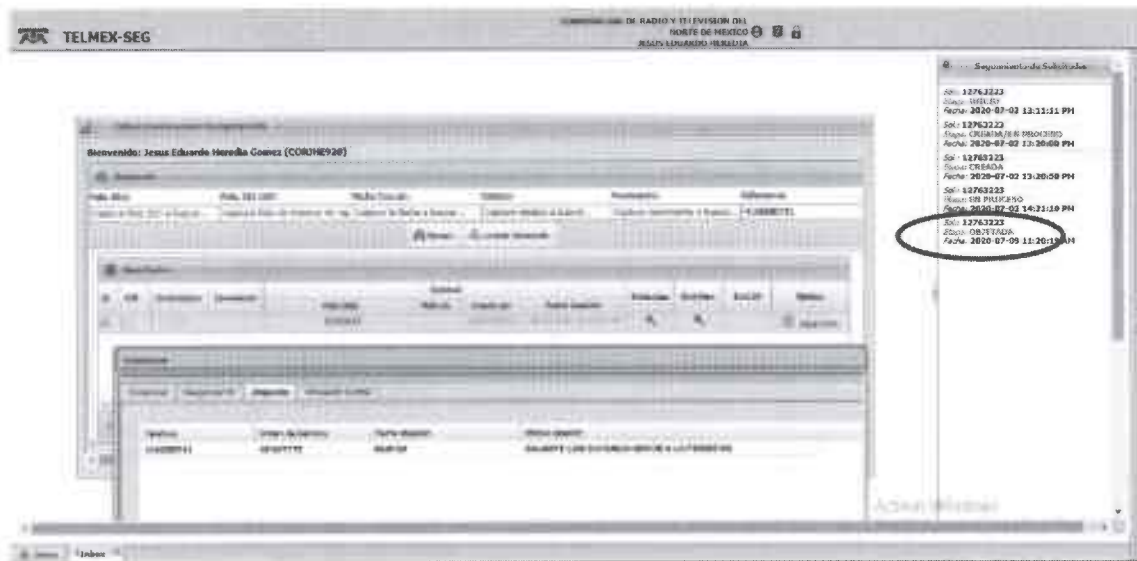


Figura 5.2: Captura de pantalla SEG 1: objeción de servicio de Reventa una vez habilitado [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

**Estimado:** CORP RAD TV NTE MEX

Gracias por seleccionar los servicios de Desagregación. Usted podrá dar seguimiento a su solicitud con la Orden 058121395

Fecha: 12 de Agosto de 2020 03:45 PM

Fecha de habilitación: 10 de Julio de 2020 10:00 AM

Orden de servicio: 058121395

Servicio Solicitado: REVENTA DATOS

Tipo servicio: RESIDENCIAL

Telefono: 95781

NIS: 2048200754222

Folio: 12765612

Velocidad: INFINITUM PURO 20 MB

Equipo Terminal: MODEM TELMEX

Medio de entrega: ENTREGA EN DOMICILIO

Calle: Número 1016 Colonia LA PASTORA

Ciudad: Municipio Estado

Manzana Lote Entre\_Calle1 Entre\_Calle2

Calificador Subnumero Edificio Departamento

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

Enviar

Ca q



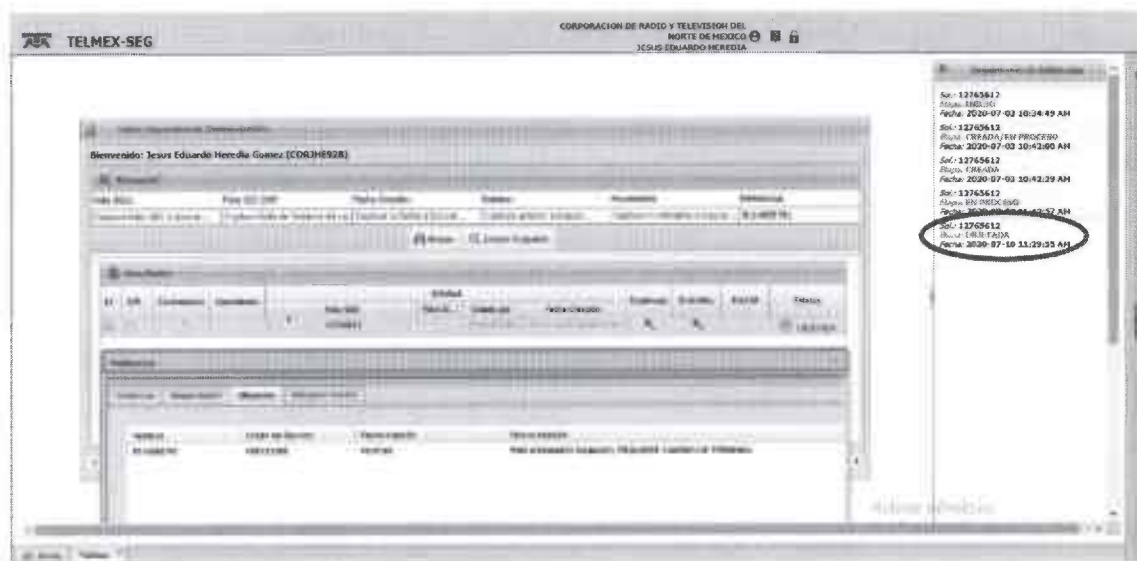


Figura 5.3: Captura de pantalla SEG 2: objeción de servicio de Reventa una vez habilitado [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

### Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de evitar inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales, se sugiere:

- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM:** El AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio.
- **Reforzar la aplicación de los procesos estipulados en la OREDA y en caso dado, generar las sanciones pertinentes:** Tras haber aprobado la etapa de Factibilidad técnica (que según lo establecido en la OREDA 2021 – DM en la sección 4.8 “Plazos de entrega de los Servicios de Reventa”, la validación de la solicitud junto con la validación de la factibilidad técnica debe ser ejecutada por el AEPT en máximo un día natural) y haber dado el visto bueno para el alta de un servicio, el AEPT objeta los servicios el día de la instalación por motivos técnicos que ni siquiera están contemplados dentro de la Oferta. Esta situación es inaceptable para los CS, ya que el AEPT ha tenido los plazos de entrega establecidos en la Oferta para validar si la solicitud del CS es procedente y si existen facilidades técnicas para proveer el servicio. Para este tipo de casos, donde se detecte una objeción técnica in situ al momento de la instalación, GTV solicita que se establezca

*Handwritten signature or initials in blue ink.*

un proceso que permita solucionar la problemática y que se instaure una penalización disuasoria que varíe según la magnitud del incidente detectado.

### 5.3 Conclusiones

Durante los 6 años que lleva vigente la OREDA se ha evidenciado el recurrente proceder perjudicial del AEPT para el mercado de banda ancha mexicano, con sus prácticas anticompetitivas. GTV considera que esto se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de sus obligaciones regulatorias.

Como parte de estas prácticas se resalta el incumplimiento por parte del AEPT de los plazos y procesos acordados con los CS. Esto ha generado inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales afectando notablemente la calidad de estos.

Con el fin de incentivar un actuar procedente del AEPT, se plantean las siguientes soluciones:

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Cambiar de forma pragmática los mecanismos y procesos actualmente implementados en el IFT para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Se considera necesario un cambio en el proceder del IFT y la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT. Es preciso que el IFT fortifique y encamine sus esfuerzos a generar acciones proactivas tomando las iniciativas en las investigaciones, estableciendo plazos máximos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados, de forma que no sea necesaria la acumulación de un sin fin de peticiones y denuncias para iniciar su actuar.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM:** El AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio.



- **Reforzar la aplicación de los procesos estipulados en la OREDA y en caso dado, generar las sanciones pertinentes:** Tras haber aprobado la etapa de Factibilidad técnica (que según lo establecido en la OREDA 2021 – DM en la sección 4.8 “Plazos de entrega de los Servicios de Reventa”, la validación de la solicitud junto con la validación de la factibilidad técnica debe ser ejecutada por el AEPT en máximo un día natural) y haber dado el visto bueno para el alta de un servicio, el AEPT objeta los servicios el día de la instalación por motivos técnicos que ni siquiera están contemplados dentro de la Oferta. Esta situación es inaceptable para los CS, ya que el AEPT ha tenido los plazos de entrega establecidos en la Oferta para validar si la solicitud del CS es procedente y si existen facilidades técnicas para proveer el servicio. Para este tipo de casos, donde se detecte una objeción técnica in situ al momento de la instalación, GTV solicita que se establezca un proceso que permita solucionar la problemática y que se instaure una penalización disuasoria que varié según la magnitud del incidente detectado.



## 6 Problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM

Los servicios mayoristas de desagregación constituyen una herramienta ideal para generar pluralidad de competidores, un mejor uso de la infraestructura actualmente desplegada, optimización de las inversiones, mejores precios y calidad en el servicio para los usuarios finales. No obstante, tras 6 años de la reforma de telecomunicaciones y tras la Separación Funcional del AEPT en 2020, la adopción y funcionalidad de la OREDA DM sigue estando en niveles bastante incipientes.

Como se observa en la Figura 6.1, GTV es el CS que más solicitudes de servicio ha efectuado a través de la OREDA, y a pesar de un esfuerzo continuo (solicitudes de mejora a las ofertas, asistencia a los comités, denuncias, seguimiento a las iniciativas regulatorias) en abril de 2020 tan solo contaba con 7,458 servicios, de los cuales 4,600 eran sobre Reventa.

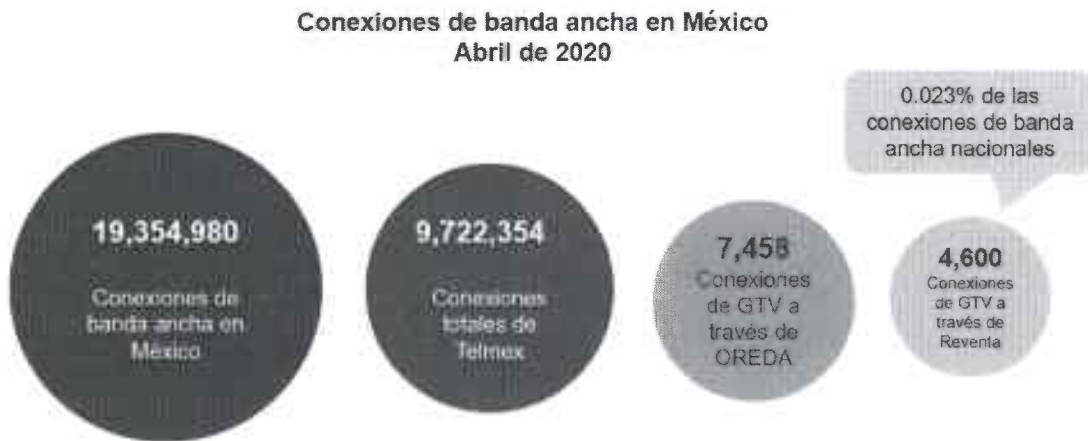


Figura 6.1: Número de conexiones banda ancha en México – abril de 2020 [Fuente: Grupo Televisa e IFT, 2020]

El objetivo de la presente sección es reiterar al Instituto que los cambios menores que se han conseguido en los procesos de consulta pública anteriores y la implementación de la Separación Funcional no han sido suficientes para una correcta utilización de la OREDA DM y a su vez han obstaculizado la masificación de los servicios.

A modo de ejemplo, en la Figura 6.2 se presentan estadísticas relacionadas con la contratación de los servicios de SAIB y Reventa por parte de Izzi Telecom (CS del GTV) en el período de noviembre de 2019 a mayo de 2020<sup>13</sup>. Resulta alarmante que, del mercado

<sup>13</sup> Durante este período se hizo la transición a la OREDA EM y DM resultantes de la Separación Funcional, por lo que las estadísticas incluyen solicitudes realizadas a la EM y a la DM del AEPT después de marzo de 2020.

potencial para servicios de la OREDA, tan solo el 18% de las solicitudes de servicio que realiza GTV llegan a materializarse como una instalación exitosa. Cabe resaltar que el 59% de las solicitudes realizadas se pierde por motivo de "objeción", incluso después de haber pasado la etapa de factibilidad técnica en el SEG.

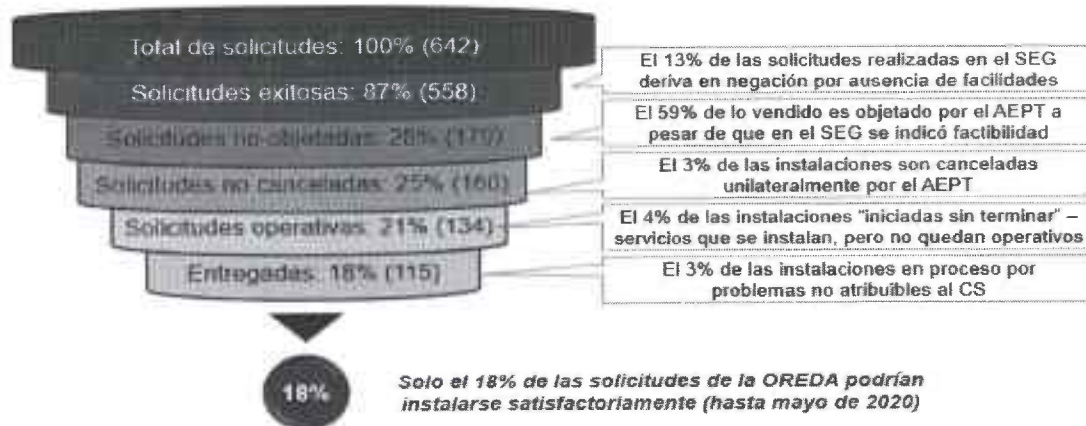


Figura 6.2: Inviabilidad de masificar servicios mediante la OREDA. Solicitudes de SAIB y reventa en el período de noviembre de 2019 a mayo de 2020. [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

Tras la implementación de la Separación Funcional, los CS han tenido que enfrentarse a las mismas barreras y obstáculos para la contratación de servicios de Reventa. Como se observa en la Figura 6.3, solo el 22% de las solicitudes realizadas a la DM por parte de Sky (CS del GTV) para servicios de Reventa queda instalado exitosamente.

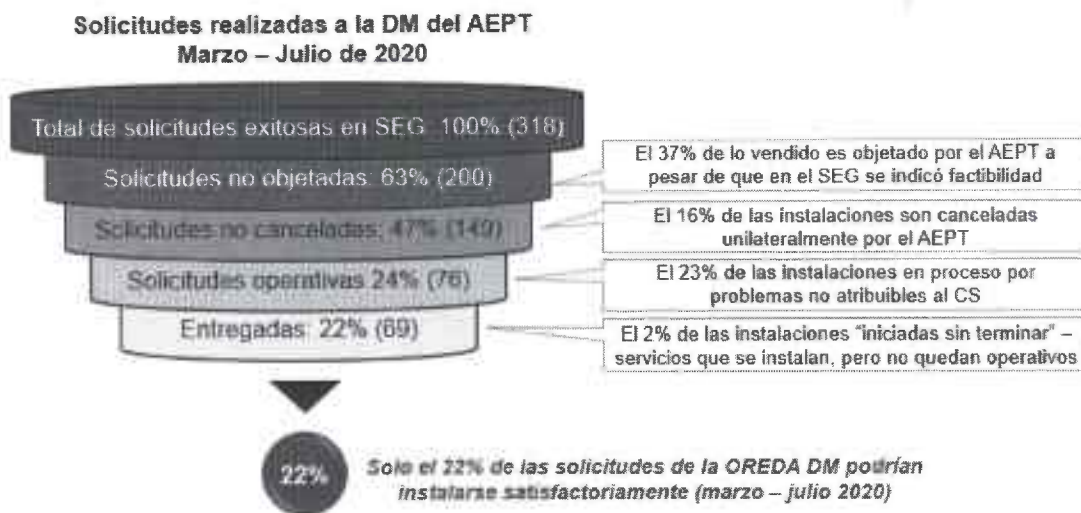


Figura 6.3: Inviabilidad de masificar servicios mediante la OREDA DM. Solicitudes de Reventa a la DM durante el período marzo-julio de 2020. [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

Para que la OREDA DM cumpla su objetivo, y después de 6 años se pueda dar una utilización efectiva de la misma, se debe buscar una solución holística y no simplemente implementar cambios menores que permiten que el AEPT siga creando barreras artificiales para el acceso a los servicios, imposibilitando su uso por parte de los CS.

A lo largo de la presente sección se presenta evidencia de cómo el AEPT, a través de diversas acciones, obstaculiza el acceso a los servicios de la OREDA DM:

- Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del servicio de Reventa
- Riesgo reputacional por malas prácticas de las cuadrillas técnicas de la DM
- Ausencia de una comunicación dinámica entre el AEPT y el CS durante la instalación de los servicios
- ONTs para Reventa suministradas por la DM son de menor calidad y/o obsoletas

## 6.1 Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del servicio de Reventa

### Descripción de la problemática y evidencia

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA DM es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de Reventa por causas ajenas a la operación del CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio.

Durante la visita técnica de instalación, las cuadrillas técnicas del AEPT objetan de forma sistemática el servicio debido a alguno de los siguientes motivos:

- Par asignado dañado<sup>14</sup>
- Domicilio mal distritado
- Distancia o bajante mayor a la permitida

No obstante, la Sección 1.4.2 – Objeciones Técnicas de la OREDA DM no establece de manera específica las causantes de imposibilidad técnica para la objeción de servicios. Adicionalmente, en la sección también se establece la posibilidad de objetar servicios por causas no consideradas en la OREDA DM que dependen de la EM del AEPT. Específicamente, la OREDA DM establece lo siguiente:

---

<sup>14</sup> Usualmente esta etiqueta del AEPT también requiere el cambio de terminal

*“Cuando no sea posible entregar el servicio en sitio por algún motivo de:*

- 1. Fuerza mayor,*
- 2. Caso fortuito,*
- 3. Por causas imputables al cliente final o al Concesionario Solicitante,*
- 4. Por imposibilidad de carácter técnico,*

*La DM señalará en el SEG las causas de Objeción Técnica que a su vez le notifique la EM”*

Claramente la Sección 1.4.2 de la OREDA DM resulta demasiado laxa en lo referente a los motivos de objeciones de servicios. Se evidencia que no se exige al AEPT la justificación válida de las objeciones y se está permitiendo someter a los CS a rubros que no están descritos en el documento, como la dependencia de la EM. Lo anterior genera interdependencias entre las entidades del AEPT y permite a la DM escudarse en la EM para objetar servicios de manera injustificada, perjudicando al CS además al dificultar y retrasar el acceso a los servicios.

Cabe resaltar que la Sección 1.4.2 de la OREDA DM, en la cual se enuncian los motivos de objeción de servicios, no presenta de manera específica los motivos de objeción técnica. La falta de especificidad de la OREDA DM permite al AEPT utilizar motivos atribuibles a su propia operación y no contemplados dentro de la Oferta para objetar el acceso a los servicios de Reventa.

Tras la objeción del servicio, el CS no cuenta con un proceso definido que le permita recuperar el folio, solucionar el motivo de la objeción y garantizar que se provea el servicio a su cliente final. Por lo tanto, la única opción que tiene el CS es generar un folio nuevo en el SEG que implica la reanudación del tiempo de espera para la instalación del servicio (8 días hábiles), lo cual distorsiona la operación, afecta sus SLAs de tiempos de instalación y genera costos adicionales por visitas dobles. En este sentido, la reputación y la marca del CS se ven afectadas negativamente debido a causas que se salen del control del CS.

En la Figura 6.4 se puede observar que se inicia una solicitud de Reventa de datos residencial el viernes 3 de julio de 2020. Para poder cargar la solicitud en el SEG, el CS debió haber ingresado al sistema electrónico de la DM para validar que el domicilio del potencial cliente se encuentra registrado en el sistema, y posteriormente validar la disponibilidad de la infraestructura, los recursos técnicos y las facilidades para su habilitación. No obstante, el SEG de la DM no incluye el Catálogo de domicilios de la EM, lo que genera retrasos y problemas a la hora de verificar los domicilios o realizar las visitas técnicas (mayor detalle sobre este punto en la sección 7.3 del presente documento).



Tras validar la información en el SEG, se procede a la etapa de habilitación y aprovisionamiento del servicio, cuyo periodo está determinado en la sección 4 de la Oferta de Referencia dentro de un plazo de 8 días hábiles.

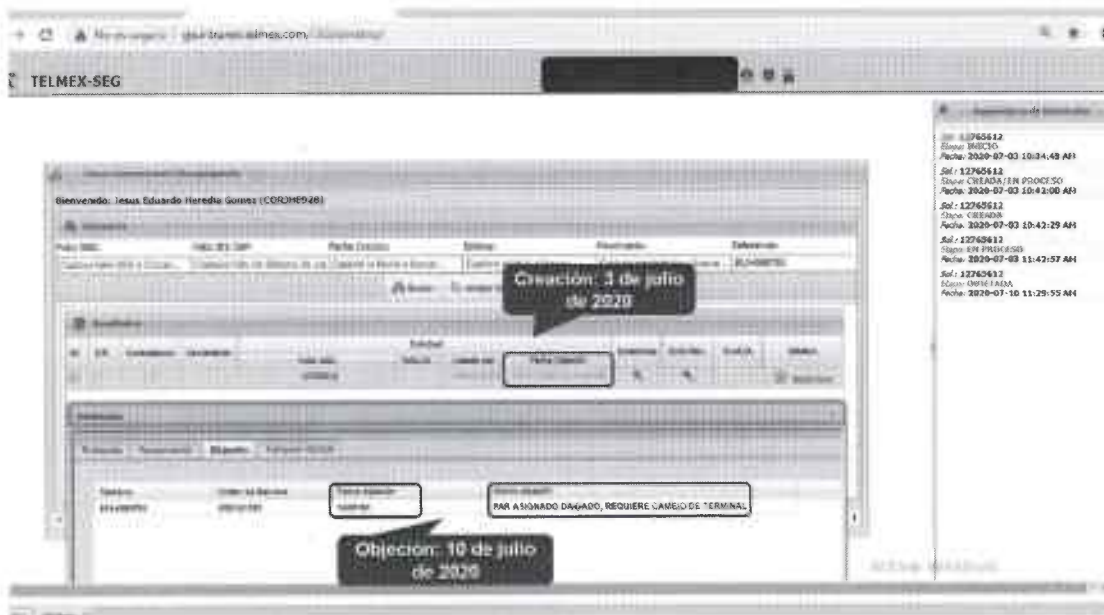


Figura 6.4: Captura de pantalla SEG – Folio objetado por par asignado dañado [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

En la Figura 6.5 se presenta la fecha asignada por el AEPT en el SEG para llevar a cabo la habilitación del servicio, que en este caso es el viernes 10 de julio de 2020. Durante este largo periodo (~7 días calendario), el cliente se encuentra a la espera de que el proveedor de telecomunicaciones que seleccionó vaya a su hogar a aprovisionar el servicio.





Figura 6.5: Captura de pantalla SEG – fecha para habilitación del servicio [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

No obstante, las cuadrillas técnicas del AEPT que se encuentran en sitio para hacer la instalación objetan el servicio por motivo de “par asignado dañado, requiere cambio de terminal”. Los técnicos del AEPT, en una instalación de Reventa, no reasignan puertos si están dañados, por lo que se requiere una visita adicional, en cambio, los mismos técnicos, en una instalación de Infinitum, si pueden reasignar puertos o pares, o red secundaria.

Como se observa en la Figura 6.4, se registra la objeción del folio en el SEG, lo cual deja al CS sin mecanismos para dar solución al problema y cumplir con la instalación del servicio en el domicilio del cliente. Frente a esta situación, el CS debe abrir un nuevo folio y se reanuda el plazo para la visita de instalación en la que se espera que se solucione la falla.

Resulta incomprensible cómo el AEPT ha utilizado los mismos motivos de objeción de servicios para bloquear el acceso a la OREDA DM de manera reiterada y sin consecuencias. Es evidente que la DM sigue refugiándose en causas resultantes de la falta de mantenimiento de su red y de la falta de diligencia en la actualización de las bases de datos del SEG por parte del AEPT.

Que exista algún problema en la red del AEPT y no se tenga visibilidad por errores en las bases de datos del SEG no debería generar ningún inconveniente para los CS. De nada sirve tener una fase de “Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud” en la OREDA DM si el AEPT utiliza cualquier motivo para objetar el servicio el día de instalación, después de que el CS ya ha pasado el filtro de validación.

Utilizar la excusa de par asignado dañado o domicilio mal distritado el día de la instalación resulta inaceptable teniendo en cuenta que el AEPT debió haber validado la solicitud en el SEG antes de dar la aprobación para continuar con la programación de la instalación del servicio.

Es comprensible que en algunas circunstancias se cumplan ciertas causales técnicas de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento, pero es técnicamente imposible que, en la gran mayoría de las solicitudes de Reventa, se den este tipo situaciones.

Cabe resaltar que casi la totalidad de las causales utilizadas para objetar los servicios de Reventa se encuentran bajo completo control del AEPT. En el caso de “par asignado dañado” es evidente que el problema se debe a la falta de mantenimiento de la red por parte del AEPT y a la falta de actualización del daño en las bases de datos del SEG. Por otra parte, las objeciones por domicilios mal distritados se deben a información errónea o desactualizada en el SEG de la DM, lo cual está completamente bajo la responsabilidad del AEPT.



En lo referente a objeciones por motivo de “distancia o bajante mayor a la permitida”, el AEPT ha decidido acotar las distancias de fibra a menos de 100 metros. No obstante, la OREDA DM no incluye los estándares para la instalación de fibra óptica, a pesar de que los estándares equivalentes para la instalación con red de cobre están definidos en el Anexo D de la OREDA DM.

La ausencia de un anexo que defina o declare los estándares para la instalación de fibra constituye un vacío regulatorio que permite a las cuadrillas técnicas del AEPT objetar los servicios bajo el motivo de distancia mayor a la permitida. Ante esta situación el CS no cuenta con ningún mecanismo que le permita garantizar la instalación del servicio a su cliente final.

Adicionalmente, el AEPT permite instalaciones con una distancia mucho más extensa para su propia operación minorista, violando claramente el principio de equivalencia de insumos y yendo en contravía del objetivo primordial de la separación funcional.

Por ejemplo, para las instalaciones de su división minorista, el AEPT lleva al punto de instalación bobinas de fibra óptica que les permite instalar con una distancia de hasta más de 20 metros. Para las instalaciones de servicios contratados por CS, las cuadrillas técnicas del AEPT utilizan cables mucho más cortos que no les permite llegar a las mismas distancias que utiliza la división minorista.

En la Figura 6.6, Figura 6.7, Figura 6.8 y Figura 6.9 se muestran casos de objeciones por bajante con distancia mayor a la permitida para el servicio de Reventa. Considerando la validación previa que debe hacer el CS en el sistema electrónico del AEPT y la creación del servicio, se procede a la etapa de habilitación y aprovisionamiento del servicio, cuyo periodo está determinado en la sección 4 de la Oferta de Referencia dentro de un plazo de 5 a 8 días hábiles. No obstante, el servicio es objetado durante la instalación y, como se mencionó anteriormente, el CS no cuenta con un mecanismo para gestionar la instalación del servicio más que abrir un nuevo folio en el SEG que reanuda el tiempo de espera.



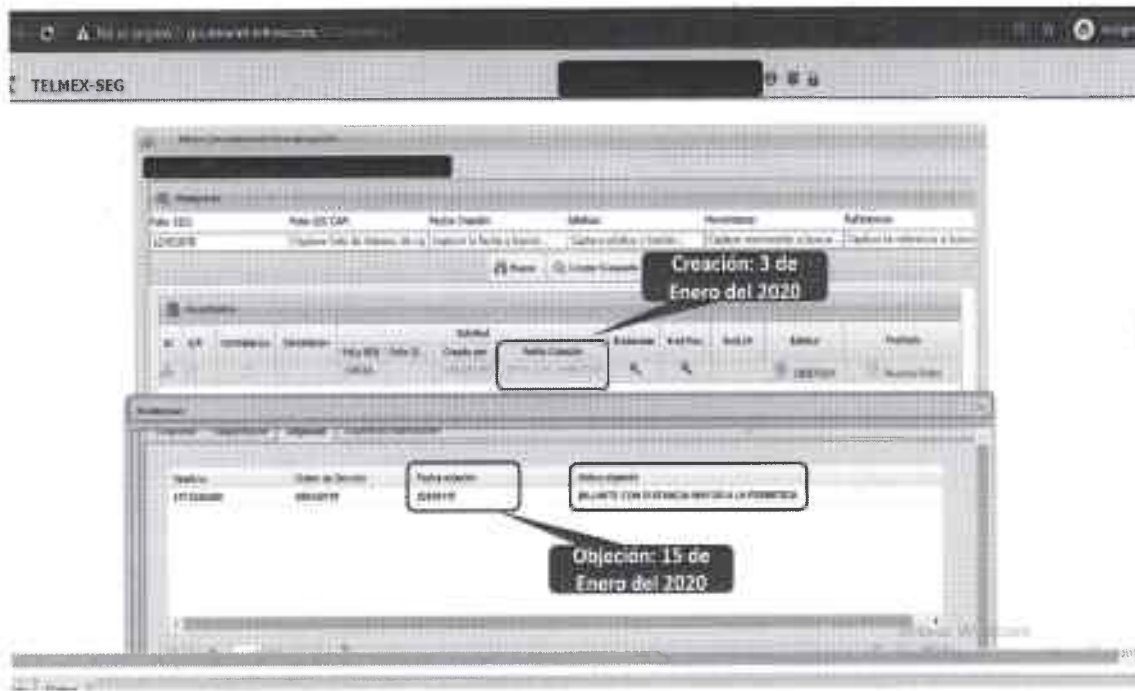
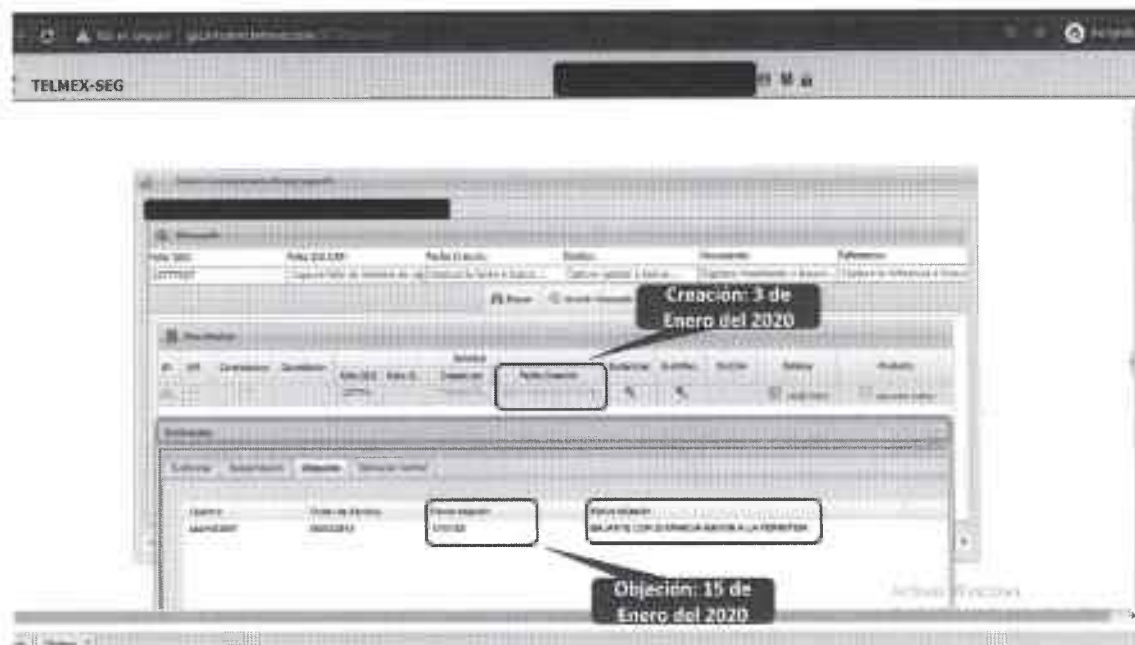


Figura 6.6: SEG – Folio objetado por bajante con distancia mayor a la permitida objetada 8 días hábiles después a la creación del servicio [Fuente: Grupo Televisa, 2020]



69

Figura 6.7: Captura de pantalla SEG – Folio objetado por bajante con distancia mayor objetada 8 días hábiles después a la creación del servicio [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

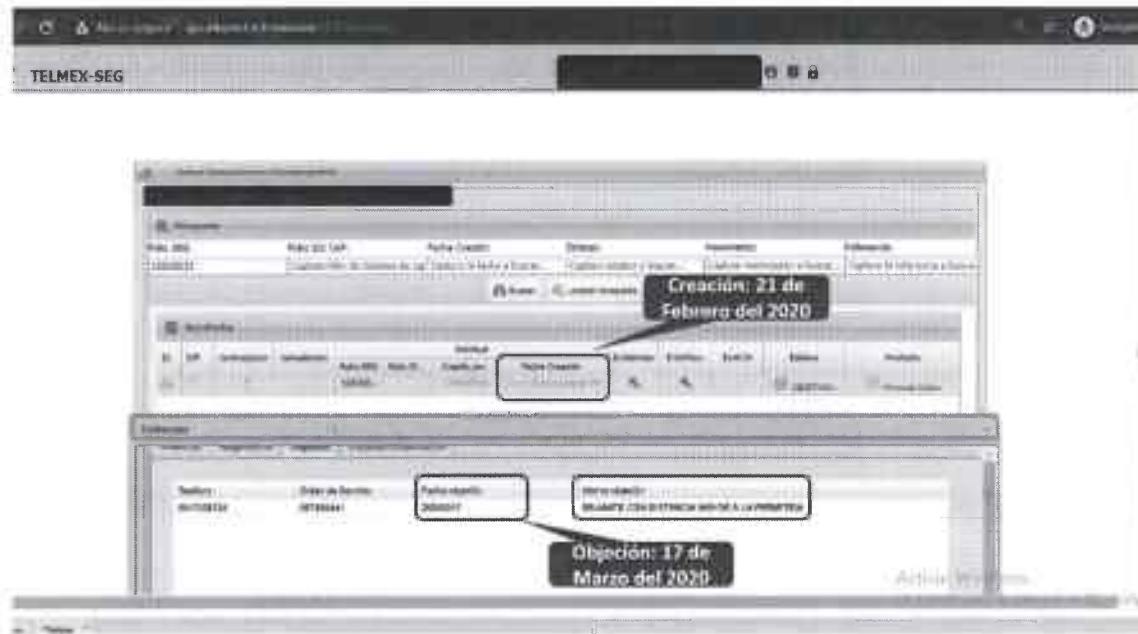
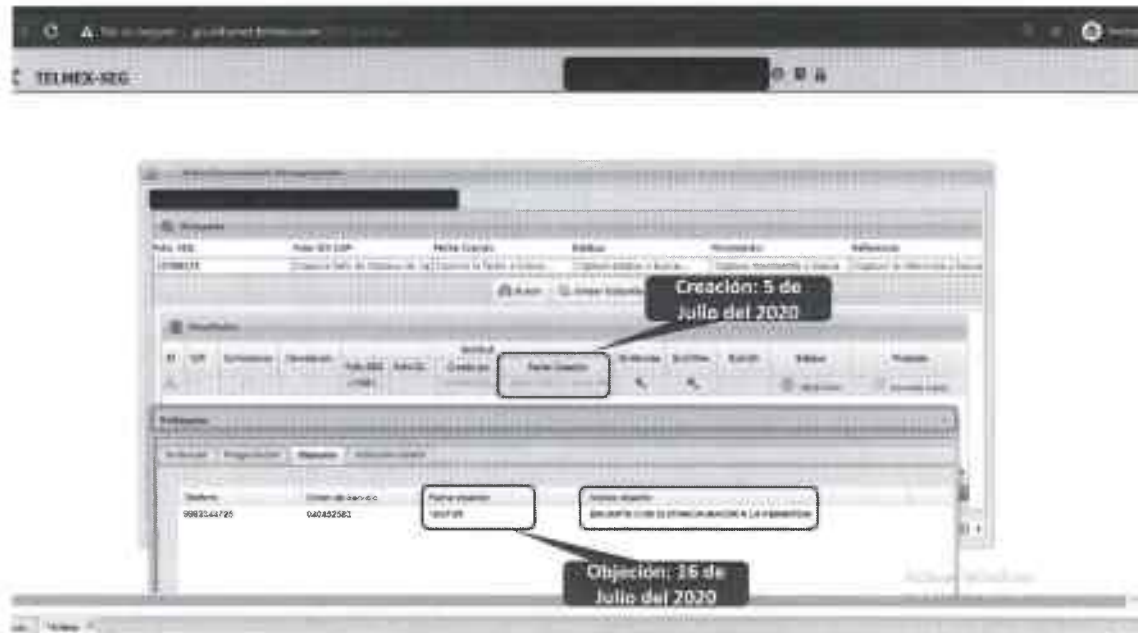


Figura 6.8: Captura de pantalla SEG – Folio objetado por bajante con distancia mayor objetada 15 días hábiles después a la creación del servicio [Fuente: Grupo Televisa, 2020]



Ca 4

Figura 6.9: Captura de pantalla SEG – Folio objetado por bajante con distancia mayor objetada 8 días hábiles después a la creación del servicio [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

En la Figura 6.10, se presenta evidencia adicional relacionada con la presente problemática. Sin embargo, este caso es aún más preocupante, puesto que no se justifica motivo alguno para la objeción del servicio.

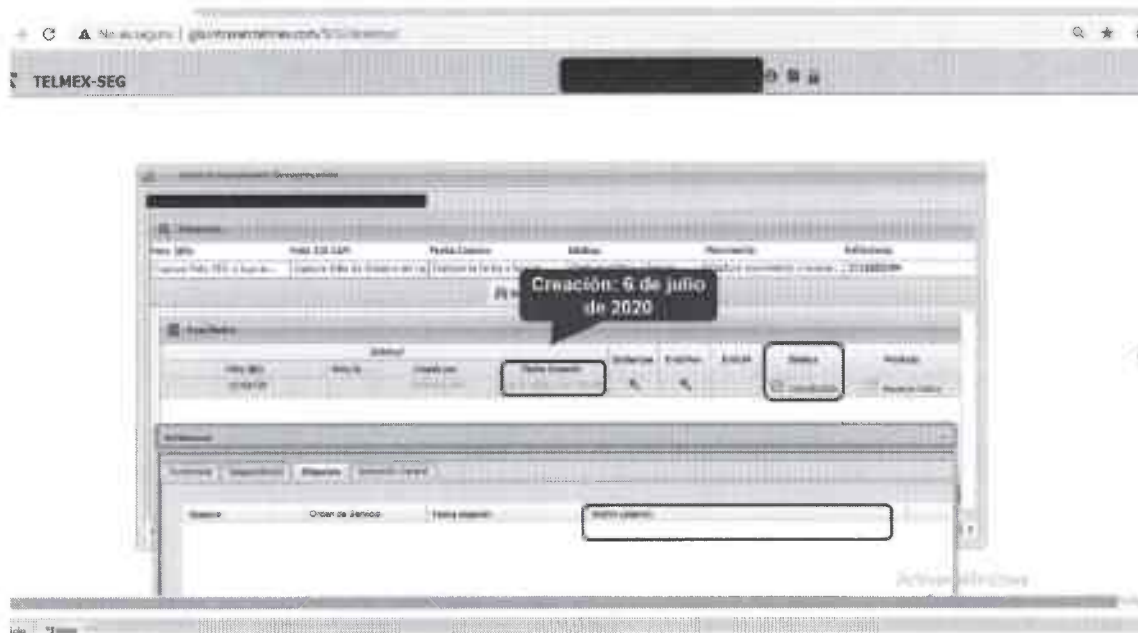


Figura 6.10: Captura de pantalla SEG – Folio objetado sin motivo [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

Por otra parte, GTV ha solicitado en múltiples ocasiones al Instituto y al AEPT que se incluyan SLAs dentro del SEG que velen por el cumplimiento de los Plazos de entrega de la oferta en las diferentes etapas de los Procedimientos de contratación y entrega de Reventa (Validación, Factibilidad técnica, Habilitación, Aprovisionamiento, Pruebas de aceptación del Servicio, Programación de visita, Confirmación, etc.). En la Oferta se establecen plazos en la Sección 4.8 – Plazos de entrega de los Servicios de Reventa:

“• Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día natural.

• Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo cinco días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento.

• Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo siete días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.

*C. Y.*

- *Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).*
- *Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo)."*

La inclusión de los plazos es importante, pero dichos plazos no cuentan con penalizaciones disuasorias que eviten que el AEPT dilate los tiempos a su discreción. Si se incluyeran dichas penalidades, en definitiva, mejoraría la operatividad de la Oferta.

### **Descripción de la solución propuesta**

- **Establecer de manera clara en la OREDA DM los motivos de objeción de servicios:**  
La sección 1.4.2 referente a los motivos de objeción de la OREDA DM es demasiado laxa y no define claramente los motivos de objeciones técnicas. Lo anterior le permite al AEPT utilizar cualquier pretexto para objetar los servicios, ya sea por causales de "fuerza mayor", "caso fortuito" o por "imposibilidad de carácter técnico". Adicionalmente, se permite a la DM escudarse en la EM para objetar servicios.

Resulta importante destacar que ninguno de los motivos señalados anteriormente se considera como motivo de objeción dentro de la OREDA DM. El AEPT no debería tener la potestad de objetar servicios por argumentos que no se consideran en la Oferta. Por esta razón, se solicita al IFT:

- prohibir a la DM objetar servicios por razones no estipuladas en la OREDA DM, incluyendo razones de objeción provenientes de la EM. Se solicita incluir claramente en la Oferta todos los posibles motivos de objeción técnica para evitar objeciones injustificadas y evitar interdependencias entre las entidades del AEPT. En caso de una situación como la mencionada, la Oferta debe claramente estipular que sobre el mismo folio se pueda solicitar la prórroga para la entrega del servicio y este quede en el SEG en "Proceso de revisión" para buscar una solución conjunta a la problemática. El Instituto debe valorar que estos motivos de objeción sean fundamentados, y la carga probatoria de la objeción debe recaer en el AEPT, mas no en los CS.
- incluir en la Oferta un esquema de penalidades que aplique en caso de que el AEPT utilice argumentos no definidos en la Oferta para bloquear o retrasar las visitas técnicas programadas.

- **Prohibir al AEPT objetar un folio por motivos ajenos a la operación del CS:** GTV llegó a un acuerdo con la DM en las sesiones de comité técnico llevadas a cabo entre la DM, el IFT y GTV en julio de 2020. Las partes acordaron que la DM no objetará el folio en el SEG y dará la elección al CS de solicitar una solución para el problema. La DM tendrá un máximo de 8 días adicionales para solucionar la objeción cuando se trate de una objeción por alguna de las siguientes razones:
  - puerto dañado sin posibilidad de reasignación (válido durante 2020, mientras la DM provea el servicio de SAIB regional)
  - puerto dañado requiere cambio de terminal (válido durante 2020, mientras la DM provea el servicio de SAIB regional)
  - mal distritados
  - distancia o bajante mayor a la permitida

Se solicita agregar el motivo de “par asignado dañado” a la lista anterior y establecer de manera clara en la Oferta que la DM no podrá objetar un folio por ninguna de las razones enunciadas. No obstante, se considera que un plazo de máximo 8 días hábiles para solucionar el motivo de objeción es innecesariamente extenso, por lo que se solicita reducir el plazo máximo a 2 días hábiles.

Cabe resaltar que la resolución de alguno de los motivos enunciados anteriormente no debería representar en ninguna circunstancia un costo adicional para el CS. Lo anterior debido a que el CS paga por el servicio de acceso al AEPT y no es en ninguna medida responsable por las causas de objeción enunciadas.

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de sanciones para los casos en los que el AEPT no actualiza la información en el SEG:**
  - se reitera la importancia de que toda la información registrada en el SEG debe ser verídica y actualizada periódicamente para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas sobre la OREDA DM con información desactualizada, que luego podrá ser objetada por el AEPT y que pondrá en riesgo la reputación y la marca del CS.
  - la información contenida en el SEG es un insumo fundamental para tomar decisiones precisas y dadas las condiciones de dominancia tan evidentes del AEPT, el acceso a esta información es un asunto de competencia del cual el Instituto debe encargarse si pretende lograr un eficiente cumplimiento de los principios de transparencia y equivalencia de insumos.



- la sección 1.4.2 referente a los motivos de objeción de la OREDA DM no establece consecuencias para el caso en el que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG que pueda derivar en objeciones de servicios que afectan negativamente al CS. Es necesario que el IFT defina penalizaciones con el fin de garantizar que el AEPT cumpla lo establecido en la OREDA en lo referente a actualizar la información en el SEG.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT
  - se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación del AEPT de cargar en el SEG evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el par asignado para la instalación del servicio de Reventa se encontraba dañado. En caso de que no se presente evidencia es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.
- **Establecer una aplicación o herramienta en línea con el SEG que permita una mejor gestión del proceso de instalación:** Contar con un sistema que permita la comunicación directa entre las cuadrillas técnicas y la central del AEPT y el CS durante el proceso de habilitación y aprovisionamiento permitiría un ecosistema óptimo de comunicación entre las partes implicadas en la instalación. Comunicar de manera instantánea el estado del servicio en el momento de la instalación y los potenciales problemas que surgen en el proceso permitiría que estos fueran atendidos de manera inmediata por parte del CS, manteniendo una comunicación directa con la central del AEPT y evitando retrasos innecesarios con un impacto claro para el CS y el cliente final.
- **Permitir el seguimiento de servicios con problemas al momento de la instalación en el SEG:** Se solicita la inclusión de un módulo en el SEG que permita hacer seguimiento a servicios que no han podido ser instalados por alguno de los motivos mencionados anteriormente. Es necesario que el SEG permita al CS hacer el seguimiento necesario a los folios de servicios solicitados que no han podido ser instalados. Actualmente, el CS tiene que efectuar una nueva petición como si de un nuevo servicio se tratara. El AEPT debe dar la posibilidad al CS de reactivar y reprogramar la instalación de un folio con el fin de garantizar el servicio al cliente final.





- **Establecer un anexo en la OREDA DM en el que se definan los estándares para la instalación de servicios con fibra óptica:** Se deben detallar las condiciones técnicas, requisitos, procedimientos y todo lo que se puede y no se puede hacer especificando las distancias permitidas. Adicionalmente, se ha de establecer de forma clara que el AEPT no podrá objetar un servicio por razones no contempladas en la OREDA DM. Todo lo anterior con el fin de evitar objeciones injustificadas que imposibilitan la instalación al usuario final.
- **Establecer tiempos definidos en la OREDA DM para dar solución a servicios iniciados sin terminar y servicios objetados:** El capítulo 1.4.2 de la OREDA DM resulta demasiado laxo en lo referente a la solución de objeciones de servicios. Es necesario definir tiempos limitados a máximo 2 días hábiles para que el AEPT provea al CS con una solución, ya que usualmente estas objeciones son por problemas que son atribuibles a la operación del AEPT.
- **Inclusión de SLAs y penalizaciones disuasorias para garantizar el cumplimiento de los Plazos de entrega de Reventa:** se solicita al Instituto y al AEPT que se incluyan SLAs dentro del SEG que velen por el cumplimiento de los Plazos de entrega de la oferta en las diferentes etapas de los Procedimientos de contratación y entrega de Reventa (Validación, Factibilidad técnica, Habilitación, Aprovisionamiento, Pruebas de aceptación del Servicio, Programación de visita, Confirmación, etc.). La inclusión de penalizaciones disuasorias evitará que el AEPT dilate los tiempos de entrega a su discreción mejorando la operatividad de la Oferta.
- **Incluir en la Oferta un procedimiento definido para arreglar los problemas técnicos in situ:** Los procesos del AEPT para su operación minorista son dinámicos y permiten proveer soluciones a los técnicos encargados de la instalación, mientras que los procesos de desagregación de los CS son completamente estáticos. Se solicita al IFT establecer en la Oferta un procedimiento en el que el técnico del AEPT en campo reporte a la central y se le brinden facilidades para instalar el servicio de desagregación en otro puerto que esté funcional. Adicionalmente, el AEPT utiliza empresas tercerizadas para los servicios de instalación de los CS. Al parecer, por la instalación de servicios de desagregación, las cuadrillas técnicas tercerizadas no reciben pago alguno, lo que en definitiva merma los incentivos a ofrecer un buen servicio o el de procurar dejar los servicios funcionales en las premisas de los clientes de los CS. Para mitigar este tipo de riesgos y conductas antiéticas por parte de los técnicos del AEPT, solicitamos al Instituto que los equipos utilizados para las instalaciones de los CS sean única y exclusivamente de la DM.



## 6.2 Riesgo reputacional por malas prácticas de las cuadrillas técnicas de la DM

### Descripción de la problemática y evidencia

Actualmente, GTV se enfrenta a un gran riesgo reputacional por la falta de diligencia del AEPT y las malas prácticas de las cuadrillas técnicas durante el proceso de alta de servicios. Específicamente, existen riesgos asociados a la mala atención que entregan las cuadrillas técnicas a la hora de gestionar la relación comercial con los usuarios finales del CS.

Clientes de GTV han denunciado de forma reiterada las malas prácticas de los técnicos del AEPT. Por ejemplo, los técnicos del AEPT dicen a los clientes que los servicios del CS no son comparables con los del AEPT, que los CS no tienen conectividad con otros operadores, o que la mejor opción es contratar directamente los servicios con la división minorista del AEPT. Teniendo en cuenta el comportamiento contrastado de los técnicos del AEPT en sitio de cliente, no se puede descartar que la desactualización de la información de las bases del SEG resulte de una mala práctica de los técnicos.

La falta de rigurosidad del IFT para monitorear que la información del SEG sea verídica y se encuentre actualizada otorga un amplio margen a los equipos técnicos del AEPT para no reportar a la central pares dañados. Esto resultaría en una base de datos no actualizada, incrementando los rechazos a las peticiones de los CS.

Adicionalmente, la falta de monitoreo del IFT podría permitir al AEPT dirigir intencionalmente las solicitudes de los CS hacia puntos donde efectivamente se registren fallas o daños en la base del SEG.

En el momento en que el usuario final firma un contrato con alguna de las subsidiarias de GTV se establece una relación comercial y contractual con el cliente, por la cual GTV deberá responder ante cualquier falla o incumplimiento. Las empresas que conforman el GTV se esfuerzan intensivamente en proteger su marca y mantener una reputación impecable con sus clientes. En muchas ocasiones, este es el principal diferencial contra la oferta de valor de sus competidores.

Los incumplimientos y fallas en los servicios mayoristas ofrecidos por el AEPT están deteriorando la imagen y dañando la reputación de los CS. Si esta situación se mantiene en el tiempo, los CS estarán incentivados para abstenerse de utilizar las ORs del AEPT, desembocando en externalidades negativas en la competencia y dificultando el cumplimiento de los mandatos del Instituto.

### Descripción de la solución propuesta

- **Definir al IFT como actor dinámico que ejerza sanciones correspondientes:** Se solicita al Instituto que tome las medidas necesarias para hacer frente a las malas prácticas de las cuadrillas técnicas del AEPT. Resulta sumamente importante aplicar sanciones considerables para los casos en los que los técnicos del AEPT obstruyan de forma intencionada la instalación de los servicios y atenten contra la reputación del CS difundiendo difamaciones sobre sus servicios ante el cliente final.
  - se solicita establecer sanciones en la OREDA DM que apliquen en los casos en los que se cuente con evidencia de malas prácticas de los técnicos del AEPT (calumnia, difamación, falta de diligencia en la contratación del servicio, objeciones sin justificación, etc.).

### 6.3 Ausencia de una comunicación dinámica entre el AEPT y el CS durante la instalación de los servicios

#### Descripción de la problemática y evidencia

La sección 4.7 – Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa de la OREDA DM bajo consulta establece lo siguiente en lo referente a la fase de habilitación y aprovisionamiento del servicio:

#### **Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta)**

Etapa	Descripción
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	<p>La DM llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS: [...]</p> <p><b>Si el técnico de la DM no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso y se deberá cubrir la penalización correspondiente.</b></p> <p>En caso de que no se haya podido concretar la instalación por razones asociadas al CS o a su cliente, este deberá indicar si <b>desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.</b></p>

Figura 6.11: OREDA DM bajo consulta, Capítulo 4 [Fuente: División Mayorista, 2020]

En lo referente a la programación de citas para la instalación, la OREDA DM establece lo siguiente:

**“Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP:**



*Este procedimiento indica la forma en la que se agendarán las citas para atender servicios que requieran la presencia de un técnico de DM en el domicilio del Usuario Final.*

**Programación de visita:** *La DM proporcionará fecha y horario para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, en una ventana de atención de 5 horas.*

**Confirmación de visita:** *El CS confirma fecha y horario proporcionados por la DM en el SEG o sugiere un nuevo rango de horario y/o fecha para la instalación.*

**Reprogramación de visita:** *El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que la DM asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá avisar a la DM con al menos 36 horas de anticipación.*

*Si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.”*

La reprogramación de la visita implica reprocesos y retrasos en la provisión del servicio al cliente, dado que el CS debe volver a llevar a cabo todo el procedimiento de agendar la cita para la instalación del servicio de Reventa, lo que podría dilatar el proceso hasta 8 días hábiles.

La falta de coordinación entre el equipo técnico del AEPT y la central del CS afecta la instalación de los servicios, debido a que el CS no tiene una herramienta que le permita informar al usuario final el estado de la instalación del servicio o gestionar de forma eficiente una reagendación de la visita técnica en caso de retraso por parte del AEPT o del usuario final.

En este sentido, resulta indispensable que se establezca en la Oferta un proceso definido para la comunicación entre la central del CS y los técnicos del AEPT con el fin de que el CS esté al tanto del estado de la instalación, y notificar al cliente en caso de retrasos por parte del técnico del AEPT. Garantizar un canal de comunicación directo entre las partes permitiría monitorear el proceso para constantemente informar al usuario final y evitar la reprogramación de la visita técnica mediante el SEG.

Con base en la problemática presentada, GTV llegó a un acuerdo con la DM del AEPT en la sesión de comité técnico llevada a cabo entre la EM, el IFT y GTV en julio de 2020 para definir un proceso de comunicación entre los dispatchers del CS y del AEPT durante las instalaciones de SAIB regional. No obstante, no se ha definido un proceso de comunicación entre las cuadrillas técnicas del AEPT y la central del CS.



### Descripción de la solución propuesta

- **Incluir el proceso de comunicación entre la central del CS y los técnicos del AEPT en la OREDA DM:** Como se mencionó anteriormente, GTV llegó a un acuerdo con la DM en las sesiones de comité técnico llevadas a cabo entre la DM, el IFT y GTV en julio de 2020: se acordó con el AEPT un proceso para la comunicación entre los dispatchers para la coordinación de los equipos técnicos durante la entrega de servicios de SAIB.

Se solicita establecer un proceso para la comunicación entre la central del CS y las cuadrillas técnicas del AEPT durante la instalación de los servicios de reventa, con el fin de evitar reagendaciones innecesarias y optimizar los tiempos de las partes. En Reventa, se debe eliminar en la Oferta que las cuadrillas técnicas del CS deban asistir a la instalación, ya que no efectúan ninguna acción en el proceso de instalación. Se sugiere que estas aclaraciones y los procesos sean incluidos en el capítulo 4 de la Oferta.

Adicionalmente, se llegó al acuerdo con la DM de limitar la posibilidad de variar la hora de la visita técnica para la instalación de SAIB a un rango de 60 minutos. Para la entrega de los servicios de reventa, en caso de que el usuario no se encuentre en el domicilio al momento de la visita técnica, se solicita modificar el tiempo de espera máximo por parte de los técnicos del AEPT a 60 minutos. El tiempo de espera de 15 minutos establecido en las secciones 4.6, 4.7, 4.9 y 4.10 de la OREDA DM bajo consulta no otorga la flexibilidad necesaria para llevar a cabo las instalaciones de reventa en comparación con los tiempos de espera para la instalación de SAIB.

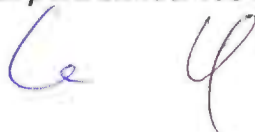
## 6.4 Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM

### Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha enfrentado a varias dificultades en lo que respecta a la entrega y operatividad de los módems y ONTs para los servicios de Reventa. La mayoría de los problemas están relacionados con la ausencia de equivalencia de insumos entre la operación minorista del CS y la división minorista.

En relación con la adquisición de los módems y ONTs para Reventa, la sección 4.5 de la OREDA DM estipula lo siguiente:

*“El CS podrá solicitar a la DM los módems y ONT existentes y disponibles en operación con el usuario final de Telmex. Los equipos mantendrán la forma de comodato y siempre deberán brindar al menos las mismas características y calidad que los módems y ONT que usa Telmex para brindar los servicios a sus usuarios.”*



No obstante, el AEPT pone a disposición de los CS unas ONTs que en la actualidad son obsoletas y no cuentan con garantías de mantenimiento y soporte por parte de los proveedores. El AEPT, sin embargo, utiliza ONTs de última generación. Los equipos de los CS resultan ser de mucha menor calidad en comparación a las que usa el AEPT para sus operaciones minoristas.

Como se observa en la Figura 6.12, entre los diferentes modelos de módems/ONTs que se encuentran liberados dentro del SEG no se incluye la ONT que utiliza el AEPT para su operación minorista (DUAL Band (WiFi 2.4 y 5)), la cual se puede observar en la Figura 6.13. Esta situación representa una clara falta a la equivalencia de insumos impuesta sobre el AEPT, afectando la calidad del servicio que pueden ofrecer los CS a sus clientes finales.

Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG532e	V100R001C35B051
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG658d	V100R001C290B212
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG8245H	V3R018C0050215
Alcatel/Nokia	Telmex / Alcatel	Telmex / Alcatel	A1240 W-A	3FE54869BFD852

Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG532e	V100R001C35B051
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG658d	V100R001C290B212
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG8245H	V3R018C0050215
Alcatel/Nokia	Telmex / Alcatel	Telmex / Alcatel	A1240 W-A	3FE54869BFD852

*Handwritten signature in blue ink.*

Figura 6.12: Listado de ONTs disponible en el SEG para SAIB y reventa [Fuente: Grupo Televisa, 2020]



Figura 6.13: ONTs usadas por el AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

El hecho de contar con ONTs obsoletas limita la provisión de un servicio de igual calidad que el provisto por el AEPT y podría implicar limitaciones en velocidad y calidad de la señal que

*Ce*

recibe el usuario final, y limitaciones para el soporte que puede recibir el CS para la solución de incidencias. Esta situación es un claro ejemplo de la falta de equivalencia de los insumos y la violación de la condición de replicabilidad técnica<sup>15</sup>.

Contar con las mismas ONTs que el AEPT no solo mejoraría el rendimiento del servicio contratado por el usuario final, sino que reduciría el tiempo de manipulación del equipo y agilizaría el proceso para los técnicos del CS. Por lo anterior, se vuelve relevante hacer seguimiento a los equipos que el AEPT dispone, y de esta manera asegurar al CS un nivel competitivo acorde a lo que se contrata.

#### **Descripción de la solución propuesta**

- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Se solicita al Instituto garantizar al CS la posibilidad de contar con la misma ONT con la que cuenta la división minorista del AEPT para los servicios de reventa.

### **6.5 Conclusiones**

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

- **Establecer de manera clara en la OREDA DM los motivos de objeción de servicios:** La sección 1.4.2 referente a los motivos de objeción de la OREDA DM es demasiado laxa y no define claramente los motivos de objeciones técnicas. Lo anterior le permite al AEPT utilizar cualquier pretexto para objetar los servicios, ya sea por causales de “fuerza mayor”, “caso fortuito” o por “imposibilidad de carácter técnico”. Adicionalmente, se permite a la DM escudarse en la EM para objetar servicios. Se solicita al IFT:

---

<sup>15</sup> Replicabilidad técnica: Definida en las Medidas de Preponderancia de Desagregación como la condición en la cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.



- prohibir a la DM objetar servicios por razones no estipuladas en la OREDA DM, incluyendo razones de objeción provenientes de la EM. Se solicita incluir claramente en la Oferta todos los posibles motivos de objeción técnica para evitar objeciones injustificadas y evitar interdependencias entre las entidades del AEPT. En caso de una situación como la mencionada, la Oferta debe claramente estipular que sobre el mismo folio se pueda solicitar la prórroga para la entrega del servicio y este quede en el SEG en "Proceso de revisión" para buscar una solución conjunta a la problemática. El Instituto debe valorar que estos motivos de objeciones sean fundamentados, y la carga probatoria de la objeción debe recaer en el AEPT, mas no en los CS.
- incluir en la Oferta un esquema de penalidades que aplique en caso de que el AEPT utilice argumentos no definidos en la Oferta para bloquear o retrasar las visitas técnicas programadas.
- **Prohibir al AEPT objetar un folio por motivos ajenos a la operación del CS:** Se solicita con base en el acuerdo que alcanzaron GTV y la DM en las sesiones de comité técnico llevadas a cabo entre la DM, el IFT y GTV en julio de 2020, establecer de manera clara en la Oferta que la DM no podrá objetar un folio cualquiera de las razones enunciadas a continuación:
  - puerto dañado sin posibilidad de reasignación (válido durante 2020, mientras la DM provea el servicio de SAIB regional)
  - puerto dañado requiere cambio de terminal (válido durante 2020, mientras la DM provea el servicio de SAIB regional)
  - mal distritados
  - distancia o bajante mayor a la permitida

Se solicita agregar el motivo de "par asignado dañado" a la lista anterior y establecer de manera clara en la Oferta que la DM no podrá objetar un folio por ninguna de las razones enunciadas.

Se solicita que la DM tenga un máximo de 2 días adicionales para solucionar la objeción y que la resolución de alguno de los motivos enunciados anteriormente no represente un costo adicional para el CS.

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de sanciones para los casos en los que el AEPT no garantiza la consignación de información actualizada en el SEG:** Es necesario que el IFT defina penalizaciones con el fin de garantizar que el AEPT cumpla lo establecido en la OREDA en lo referente a actualizar la información en el SEG.
  - se reitera la importancia de que toda la información registrada en el SEG debe ser verídica y actualizada periódicamente



- el AEPT objeta la tramitación de solicitudes de servicios mayoristas sobre la OREDA DM efectuadas con base en información desactualizada – a pesar de ser por culpa de la falta de diligencia del AEPT – lo que impacta en la reputación y la marca de los CS
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta.
- **Establecer una aplicación o herramienta en línea con el SEG que permita una mejor gestión del proceso de instalación:** Contar con un sistema que permita la comunicación directa entre las cuadrillas técnicas y la central del AEPT y el CS durante el proceso de habilitación y aprovisionamiento permitiría un ecosistema óptimo de comunicación entre las partes. Comunicar de manera instantánea el estado del servicio en el momento de la instalación y los potenciales problemas que surgen en el proceso permitiría que estos fueran atendidos de manera inmediata por parte del CS, manteniendo una comunicación directa con la central del AEPT y evitando retrasos innecesarios con un impacto claro para el CS y el cliente final.
- **Permitir el seguimiento de servicios con problemas al momento de la instalación en el SEG:** Se solicita la inclusión de un módulo en el SEG que permita hacer seguimiento a servicios que no han podido ser instalados por alguno de los motivos de objeción técnica. El AEPT debe dar la posibilidad al CS de reactivar y reprogramar la instalación de un folio con el fin de garantizar el servicio al cliente final.
- **Establecer un anexo en la OREDA DM en el que se definan los estándares para la instalación de servicios con fibra óptica:** Se deben detallar las condiciones técnicas, requisitos, procedimientos y todo lo que se puede y no se puede hacer especificando las distancias permitidas
- **Establecer tiempos definidos en la OREDA DM para dar solución a servicios iniciados sin terminar y servicios objetados:** El capítulo 1.4.2 de la OREDA DM resulta demasiado laxo en lo referente a la solución de objeciones de servicios. Es necesario definir tiempos limitados a máximo 2 días hábiles para que el AEPT provea al CS con una solución, ya que usualmente estas objeciones son por problemas que son atribuibles a la operación del AEPT.
- **Inclusión de SLAs y penalizaciones disuasorias para garantizar el cumplimiento de los Plazos de entrega de Reventa:** se solicita al Instituto y al AEPT que se incluyan SLAs dentro del SEG que velen por el cumplimiento de los Plazos de entrega de la oferta en las diferentes etapas de los Procedimientos de contratación y entrega de Reventa (Validación, Factibilidad técnica, Habilitación, Aprovisionamiento, Pruebas de aceptación del Servicio,

*Ce* *4*

Programación de visita, Confirmación, etc.). La inclusión de penalizaciones disuasorias evitará que el AEPT dilate los tiempos de entrega a su discreción mejorando la operatividad de la Oferta.

- **Incluir en la Oferta un procedimiento definido para arreglar los problemas técnicos in situ:** Los procesos del AEPT para su operación minorista son dinámicos y permiten proveer soluciones a los técnicos encargados de la instalación, mientras que los procesos de desagregación de los CS son completamente estáticos. Se solicita al IFT establecer en la Oferta un procedimiento en el que el técnico del AEPT en campo reporte a la central y se le brinden facilidades para instalar el servicio de desagregación en otro puerto que esté funcional. Adicionalmente, el AEPT utiliza empresas tercerizadas para los servicios de instalación de los CS. Al parecer, por la instalación de servicios de desagregación, las cuadrillas técnicas tercerizadas no reciben pago alguno, lo que en definitiva merma los incentivos a ofrecer un buen servicio o el de procurar dejar los servicios funcionales en las premisas de los clientes de los CS. Para mitigar este tipo de riesgos y conductas antiéticas por parte de los técnicos del AEPT, solicitamos al Instituto que los equipos utilizados para las instalaciones de los CS sean única y exclusivamente de la DM.
- **Definir al IFT como actor dinámico que ejerza sanciones correspondientes:** Se solicita al Instituto que tome las medidas necesarias para hacer frente a las malas prácticas de las cuadrillas técnicas del AEPT. Se solicita establecer sanciones en la OREDA DM que apliquen en los casos en los que se cuente con evidencia de malas prácticas de los técnicos del AEPT (calumnia, difamación, falta de diligencia en la contratación del servicio, objeciones sin justificación, etc.).
- **Incluir el proceso de comunicación entre la central del CS y los técnicos del AEPT en la OREDA DM:** Se solicita establecer un proceso para la comunicación entre la central del CS y las cuadrillas técnicas del AEPT durante la instalación de los servicios de reventa, con el fin de evitar reagendaciones innecesarias y optimizar los tiempos de las partes. En Reventa, se debe eliminar en la Oferta que las cuadrillas técnicas del CS deban asistir a la instalación, ya que no efectúan ninguna acción en el proceso de instalación. Se sugiere que estas aclaraciones y los procesos sean incluidos en el capítulo 4 de la Oferta.

Para la entrega de los servicios de reventa, en caso de que el usuario no se encuentre en el domicilio al momento de la visita técnica, se solicita modificar el tiempo de espera máximo por parte de los técnicos del AEPT a 60 minutos. El tiempo de espera de 15 minutos establecido en las secciones 4.6, 4.7, 4.9 y 4.10 de la OREDA DM bajo consulta no otorga la flexibilidad necesaria para llevar a cabo las instalaciones de reventa en comparación con los tiempos de espera para la instalación de SAIB.



- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Se solicita al Instituto garantizar al CS la posibilidad de contar con la misma ONT con la que cuenta la división minorista del AEPT para los servicios de reventa.

A handwritten signature in blue ink, consisting of two distinct, stylized characters that appear to be 'L' and 'Y'.

## 7 Ausencia de un SEG funcional que permita la masificación de los servicios

El 13 de marzo de 2017, el IFT publicó la Resolución P/IFT/EXT/270217/119<sup>16</sup> donde se modificaron las Medidas de preponderancia (“las Medidas”) impuestas al AEPT en 2014. En dicha Resolución Bienal, el IFT estableció que el AEPT debía separar funcionalmente la provisión de los servicios mayoristas en dos entidades independientes.

A continuación, se presentan extractos de dichas Medidas, donde el IFT obliga al AEPT a desarrollar, implementar, socializar y poner en marcha una plataforma electrónica de gestión que sirva de piedra angular para la administración y masificación de los servicios mayoristas bajo condiciones no discriminatorias, transparencia y equivalencia de insumos:

*“Cuadragésima Séptima: El Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente:*

*Lo persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de lo red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, lo división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución.*

*La persona moral que constituya deberá:*

*(...)*

*c) Proveer los servicios mayoristas regulados a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, en términos no discriminatorios, respecto de las empresas vinculadas al Agente Económico Preponderante.*

*Por condiciones no discriminatorias se entenderá que debe ofrecer los mismos términos y condiciones, niveles de precios y calidad de servicio, plazos, sistemas, procesos y grado de fiabilidad.*

<sup>16</sup> IFT - P/IFT/EXT/270217/119 – Resolución mediante la cual el pleno del IFT suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante resolución de fecha 6 de marzo de 2014

**g) Contar con sistemas operativos y de gestión independientes o los de los integrantes del Agente Económico Preponderante que cuenten con un título de concesión en materia de telecomunicaciones;**

(...)"

Las Medidas Cuadragésima Octava, Cuadragésima Novena y Quincuagésima obligan al AEPT a garantizar a los CS la replicabilidad técnica y económica de los servicios que comercialice con los usuarios finales al igual que garantizar a los CS la implementación de la equivalencia de insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados:

*“Garantizar a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes la igualdad de acceso a información técnica y comercial exclusivamente de los servicios mayoristas regulados que hagan equitativas las condiciones con las que el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes prestan servicios a los usuarios finales”*

Tras casi 6 años de que la obligación entrara en vigor, el SEG (hoy en día operando como plataforma única para las solicitudes de servicios mayoristas de la DM) no desempeña correctamente y de manera transparente las funciones para las cuales fue creado y es muy complejo poder contratar cualquier tipo de servicio mediante la plataforma.

Adicionalmente, si bien para la OREDA EM se ha establecido la creación del Sistema Integrador para Operadores (“SIPO”) como una evolución de la herramienta de comunicación existente (SEG), no se cuenta con este nuevo sistema para la OREDA DM. GTV entiende que el SIPO surge de la necesidad de contar con un sistema integral y con mejoras en su operación que evite replicar los problemas que se han presentado con el SEG. De aquí la importancia de contar con esta herramienta en la OREDA DM.

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

- Ausencia de una herramienta de comunicación mejorada para la DM
- Veracidad y responsabilidad de la información en el SEG
- Ausencia de información tipo “C” en el SEG



## 7.1 Ausencia de una herramienta de comunicación mejorada para la DM

### Descripción de la problemática y evidencia

La Resolución de Separación Funcional introduce el sistema SIPO bajo los siguientes términos, tanto para la DM como para la EM:

*“[...] las EM contarán con un SEG y un SIPO para comunicación con los operadores solicitantes de servicios mayoristas, mientras que Telmex/Telnor contará con su propio SEG y SIPO. [...]”*

*“[...]Las Proponentes señalan que tanto la DM como la EM, requerirán el desarrollo de su propio SIPO. Asimismo, señalan que este será el medio oficial de comunicación entre los distintos concesionarios, permitiendo corroborar que los servicios son prestados en igualdad de condiciones y términos no discriminatorios. Manifiestan además que los SIPO serán totalmente independientes y que constituyen una evolución del SEG. No obstante, precisan que, como detallan en el apartado de sistemas, se mantendrá el SEG actual a efecto de que los concesionarios pequeños tengan acceso a la oferta de servicios de las EM, atendiendo con esto, a juicio de las Proponentes, el principio de no discriminación y la equivalencia de insumos.”*

Sin embargo, no hay evidencia de que se esté desarrollando o se planee implementar un sistema SIPO para la OREDA DM. Todos los esfuerzos, pruebas y demás procesos para el desarrollo de este sistema se han visto únicamente aplicados para servicios de la OREDA EM (SAIB). De igual manera en el documento bajo consulta de la OREDA DM no se hace mención alguna a esta herramienta como interfaz de comunicación con los CS.

Tal como se especifica en la resolución, es importante que al ser la DM y EM empresas independientes, se cuente así mismo con sistemas de comunicación independientes con los CS, con el fin de tener completa claridad de las responsabilidades de sus servicios y operaciones, y proveer servicios de forma ágil y eficiente.

Por otro lado, la OREDA EM bajo consulta define al SEG/SIPO como la herramienta que habilita a los CS con la posibilidad de consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de Red Nacional, enlaces dedicados locales y de interconexión, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios

*C 4*

mayoristas, sea a través de una interfaz de usuario 'front-end' o mediante el uso de APIs<sup>17</sup> donde se denominará SIPO.

Puntualmente para la EM, la Resolución de Separación Funcional introduce el sistema SIPO bajo los siguientes términos:

*“La evolución del SEG de las Empresas Mayoristas, es decir el SIPO de las Empresas Mayoristas se deberá desarrollar e implementar, bajo el criterio de no discriminación en la provisión de servicios, mediante sistemas e interfaces abiertas y estandarizadas, y en este sentido, las Empresas Mayoristas deberán desarrollar un manual de integración para todos los clientes operadores de las mismas.”*

*“[...] el SIPO de las EM deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:*

- *Ser independiente del SEG/SIPO de Telmex y Telnor, [...]*
- **No compartir Infraestructura, bases de datos ni información con el SEG/SIPO de Telmex/Telnor [...]**
- *Tener definido su propio modelo de perfiles de acceso y administración de la seguridad de información, el procedimiento de obtención, actualización y eliminación de cuentas y contraseñas de usuario [...]*
- *Incluir, dentro de los sistemas de contratación, administración y soporte, transacciones unitarias y por volumen;*
- *Contar con control de acceso a la red por restricción de IP y código de cliente para acceso de las API [...]*
- *Basar la exposición del inventario de API a cada operador en las condiciones de control de acceso definidas para cada API;*
- *Asignar a cada operador una clave de identificación [...]*
- *Aplicar el principio FIFO en la provisión de los servicios mayoristas, desde la recepción de las solicitudes hasta la atención de los órdenes de trabajo de instalación [...]*
- *Separar físicamente de Telmex y Telnor todos los sistemas de las Empresas Mayoristas asociados a la implementación, desarrollo y operación del SEG y SIPO, y*
- *Proveer la información necesaria para la elaboración de los reportes [...]*”

Se resalta la importancia de contar en la OREDA DM con un sistema como el SIPO, basado en APIs, como instrumento para brindar a los CS información confiable. El uso de APIs permite automatizar los procesos de acceso a bases de datos externas (tanto de la EM como de terceros) y eliminar así procesos manuales que favorecen la generación de errores en la información disponible para los CS. Con una herramienta de comunicación correctamente

<sup>17</sup> API - Interfaz de Programación de Aplicaciones





implementada se contaría con el instrumento adecuado que permitiría la masificación de los servicios de Reventa.

Es importante poder contar con una herramienta como el SIPO que cumpla con lo solicitado por el IFT, como la no compartición de infraestructura, bases de datos ni información con otro SEG/SIPO. Esto garantizaría su independencia, facilitando el seguimiento del sistema, identificación y gestión de fallas, y comprometiendo a la DM a asumir total responsabilidad de sus servicios.

Finalmente, es imperativo contar cuanto antes con una herramienta de comunicación como el SIPO para la OREDA DM. Como se ha evidenciado de diferentes maneras, el SEG cuenta con numerosos defectos que le impiden cumplir a cabalidad con su objeto de herramienta facilitadora.

Para esto, el IFT debe tener en cuenta la experiencia de la OREDA EM, donde la ineficiencia del AEPT ha hecho que el SIPO se encuentre todavía en un estado muy incipiente, a pesar de que las obligaciones regulatorias exigían al AEPT tener una plataforma absolutamente funcional en el tercer trimestre de 2019.

#### **Descripción de la solución propuesta**

- **Establecer la obligación de implementar una herramienta de comunicación de manera inmediata basado en API para los servicios de la DM.** Se debe establecer el conjunto de especificaciones, plazos de desarrollo, procedimientos de uso y operación, y demás congruentes a lo descrito para las EM, para garantizar la operatividad de la OREDA DM. Se sugiere replicar la herramienta SIPO utilizada para la EM, en la DM.
- **Establecer un comité técnico de transición con supervisión de un tercero o del mismo IFT:** Esto con el fin de evitar los atrasos y dificultades en el desarrollo e implementación de la nueva herramienta, como sucedió con el SIPO en la OREDA EM. Se solicita al Instituto:
  - establecer un calendario con hitos y plazos claros de su implementación que venga acompañado de elementos disuasorios (penalizaciones) en caso de que el AEPT dilate el proceso
  - crear un comité técnico que garantice una correcta migración de clientes, de servicios y de usuarios autorizados y se responsabilice de la ejecución del calendario definido por el IFT
  - comprobar por parte del IFT antes del lanzamiento de la herramienta que esta es absolutamente funcional y es el único medio de comunicación entre las partes. Los CS deben poder establecer una interfaz que sea compatible con sus propios sistemas de gestión y facturación, etc.

- **Crear un ambiente de pruebas conjunto entre el IFT, los CS y el AEPT para garantizar la correcta transición entre sistemas (migración de clientes, migración de servicios mayoristas y de usuarios administradores del sistema):** La separación funcional tiene como uno de sus objetivos garantizar una provisión transparente y no discriminatoria de los servicios mayoristas con los CS del mercado mexicano. Para conseguir esto, es necesario que el SEG sea una herramienta absolutamente funcional, fidedigna, independiente y que le genere garantías a los CS al usarla.

Se solicita al IFT se asegure la creación y continuidad de un ambiente pruebas de la nueva herramienta de comunicación con el AEPT, así como un seguimiento continuo por parte de la Autoridad en lo que respecta a la funcionalidad del sistema.

## 7.2 Ausencia de certeza sobre la veracidad y responsabilidad de la información en el SEG

### Descripción de la problemática y evidencia

En la OREDA DM bajo consulta, Capítulo 3 – Información relacionada con los servicios, se establece lo siguiente:

*“La información con la que cuenta la DM se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la DM publica su OREDA o a través del SEG. Tanto la DM como los CS contarán con los mismos sistemas, herramientas de consulta e información.*

*Dicha información corresponde a aquella con la que la DM cuenta para su propia operación tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de la DM, **en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a la variabilidad propia del levantamiento de información.** En el SEG, **tanto la DM como los CS tendrán acceso a la misma información con el mismo grado de variabilidad, ya que la DM usa el propio SEG para acceder a la información.** Si existiera alguna otra información que el origen fuera la EM, la DM la pondrá a disposición de los CS, una vez que esté disponible para la DM. **Ello sin perjuicio de que la DM en ningún momento podrá ser considerada como responsable por la falta de completez o exactitud de la información que en su caso le deba ser proporcionada.**”*

En primera instancia, a lo largo de los últimos 6 años durante los procesos de consulta pública de la OREDA, GTV ha identificado que la información consignada en las bases de datos del SEG no es consistente con la infraestructura disponible o desplegada en campo del AEPT.

Por esta misma problemática, el IFT decidió imponer una multa al AEPT en enero de 2020, relacionada con la Oferta de Referencia para la Compartición de Infraestructura Pasiva fija ("ORCIf"), por no cumplir con la obligación regulatoria de tener el 60% de su infraestructura de postes y ductos actualizada en el SEG al 30 de septiembre de 2017<sup>18</sup>. La decisión es una de las primeras acciones disuasorias implementadas por parte del IFT para obligar al AEPT a cumplir sus obligaciones regulatorias, proceso que le tomó más de 28 meses para sancionar al AEPT por sus malas prácticas.

Aunado a lo anterior, existe una situación contradictoria en la actualidad. Por una parte, se han definido empresas (EM y DM) independientes con sistemas separados para la gestión de dichas entidades. Por otra parte, la creación de estas mismas empresas por la estructura de la Separación Funcional obliga a que existan interdependencias entre ambas. Esto complica de forma significativa implementar la independencia de las empresas al tiempo que se asegura la uniformidad y veracidad de la información provista por ambas.

Las bases de datos consignadas en los sistemas de gestión de las dos empresas deben ser "espejos en tiempo real" para garantizar que el AEPT no podrá apalancarse en una desactualización de la información en el SEG para objetar o retrasar la provisión del servicio de Reventa.

Cabe resaltar los problemas que ha traído para los CS la falta de consistencia y actualización de las bases de datos consignadas en el SEG. Los CS, bajo el principio de buena fe, utilizan la herramienta dispuesta por el AEPT para validar la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad técnica y proceden a establecer un compromiso en firme con sus potenciales clientes. Cuando el AEPT objeta los servicios por causas directamente atribuibles a su accionar, pone en juego la credibilidad y la reputación de los CS dilatando el proceso de habilitación.

Es inaceptable que los CS deban aprobar estas condiciones de la OREDA DM, considerando que todo el proceso de solicitud del servicio se hace con la información proveída por el AEPT.

Para GTV es claro que las bases de datos no se actualizan correcta ni constantemente como se estipula en la OREDA DM y que los CS no tienen acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso el AEPT bajo los mismos términos y condiciones que aplica a su operación minorista.

Por otra parte, es inaceptable que la DM no asuma su responsabilidad sobre la exactitud y completitud de la información que provee a través del SEG. Si bien el SEG se sustenta en la

---

<sup>18</sup> IFT - <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-pleno-del-ift-impone-multa-telnor-por-incumplir-con-una-medida-relativa-la-comparticion-de-su>



información o bases de datos suministradas por terceros o por la EM, es obligación de la DM como propietario y operador de este sistema validar y verificar cada dato que le es provisto.

Más aún, dado que la OREDA DM establece que dicha información corresponde a aquella con la que la DM cuenta para su propia operación tanto en términos cuantitativos como cualitativos, es inaudito considerar que la DM no certifica la validez de la información que va a usar y comprometa su operación.

En caso de inconsistencia, debería ser responsabilidad del DM – y nunca del CS – tomar las medidas adecuadas con sus empresas asociadas (EM y AEPT) para asegurarse de que esa situación no se reproduce. Esto incluye asumir – y transmitir las si necesario a sus empresas asociadas – las penalizaciones aplicables. Esto es similar a la situación que asumen los operadores de telecomunicaciones cuando contratan proveedores para provisionar sus servicios, creando SLAs robustos que son transparentes para sus clientes finales.

Los lineamientos estipulados en la OREDA DM claramente dejan descubiertos de garantías a los CS ante la afectación de sus servicios por información errónea provista por la DM y contribuye de esta manera a generar un ambiente favorable para el AEPT y sus prácticas anticompetitivas.

### **Descripción de la solución propuesta**

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de sanciones para los casos en los que el AEPT no garantiza la consignación de información actualizada en el SEG:** Se reitera la importancia de que toda la información registrada en el SEG debe ser verídica y actualizada periódicamente para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas sobre la OREDA DM con información desactualizada, que luego podrá ser objetada por el AEPT y que pondrá en riesgo la reputación y la marca del CS. Las bases de datos consignadas en los diferentes sistemas de gestión (EM y DM) deben ser “espejos en tiempo real”.
- **Implementar un sistema de trazabilidad y auditabilidad en el SEG:** Es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone la creación de un log histórico inmodificable (p.ej. hospedado en servidores independientes del AEPT) que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas, usuario del sistema. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG.
- **Establecer como directo responsable de toda la información provista en el SEG para los servicios de Reventa a la DM:** Eliminar toda referencia a las interdependencias de la OREDA DM con la EM. El aclarar y reforzar la función de la DM como garante de la

veracidad y completez de la información provista en el SEG, genera incentivos para que el AEPT no incumpla sus obligaciones. Lo anterior en el entendido de que el IFT como ente regulador penalizará cualquier práctica del AEPT que esté en contra de los lineamientos de la OREDA DM.

- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** En caso de que se presente alguno de los motivos de objeción técnica establecidos en la Oferta, es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.
- **Transferir la administración del SEG a una entidad externa:** Se considera que, para dar fin a los problemas generados por la ausencia de veracidad de la información en el SEG, es necesario que se transfiera la administración de la plataforma a un tercero o que se implemente la figura de un auditor que vigile y garantice que el SEG es fiable y cumple con sus propósitos.
  - esta entidad externa debe ser la encargada de dar seguimiento oportuno a las solicitudes y, en caso de incumplimiento, tener la posibilidad de recolectar evidencia para presentar el caso ante el IFT, el cual determinará la sanción correspondiente

### 7.3 Ausencia de información tipo “C” en el SEG

#### Descripción de la problemática y evidencia

En la OREDA DM bajo consulta, Capítulo 3.1 – Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso, se describen dos tipos de información a los cuales podrá acceder el CS:

- *Información tipo “a”: información relacionada con las siguientes bases de datos:*
  - Central Telefónica o Instalación Equivalente
  - Central Telefónica /Rangos de Numeración
  - Cajas de Distribución (CD)
  - Área atendida por cobre
  - Área atendida por fibra óptica
  - Unidades básicas



- *Información tipo b: Información asociada a la dirección de un domicilio en específico*

Como se puede observar, la OREDA DM no incorpora el tipo de información "C", la cual incluye el Catálogo de domicilios de la Red Nacional. La información tipo "C" es información detallada accesible a partir de la firma del Convenio de Desagregación, del Catálogo de Domicilios de Red Nacional respecto de los domicilios asociados a la infraestructura de Red Nacional.

La inclusión de esta base de datos es muy importante para los CS, y de hecho en consultas públicas pasadas los CS levantaron ante el IFT los problemas y demoras que se generaban a la hora de verificar que los domicilios estuvieran dados de alta en el sistema y para verificar la disponibilidad de infraestructura del AEPT en dichos domicilios.

Si bien esta base de datos ya se incluyó como parte de la información a que tendrá acceso el CS en la OREDA EM, aún no se ha manifestado la intención de replicarlo para la OREDA DM, lo cual es fundamental si se tiene en cuenta su importancia en la prestación del servicio.

Esta inclusión se realizó en la OREDA EM como parte de los acuerdos logrados entre los CS y el AEPT, los cuales buscan darles una mayor transparencia a los procedimientos y garantizar que la información contenida dentro de las bases de datos del SEG/SIPO es fidedigna y suficiente para tomar las decisiones de contratación de los servicios mayoristas. Este trabajo conjunto entre operadores y el CS se encuentra actualmente en un periodo de pruebas y se espera que culmine satisfactoriamente el 14 de septiembre de 2020.

El proceso de descarga y de manipulación del Catálogo de Domicilios de Red Nacional respecto de los domicilios asociados a la infraestructura de Red Nacional es complicada por el gran tamaño de la base y requiere de una guía, para poder ser descargada y analizada por parte de los equipos técnicos de los CS. La EM ha compartido dicho manual con los CS, bajo el nombre "Catálogo de Domicilios de Red Nacional-Red Noroeste":

---

*Layout del Catálogo de  
Domicilios de Red Nacional y  
Red Noroeste*

---



## 1 Información General

Este documento describe el layout del Catálogo de Domicilios de Red Nacional y Red Noroeste, el cual contiene la información de los domicilios a los que llega la infraestructura de las empresas Red Nacional y Red Noroeste.

Este catálogo se publica con la finalidad de proporcionar a los Concesionarios Solicitantes la información necesaria para que puedan implementar en sus sistemas las herramientas necesarias para una búsqueda de domicilios que se ajuste a sus propias necesidades.

El catálogo tiene un ID único por cada domicilio (id Domicilio de RNUM) con el cual se puede interactuar con las empresas Red Nacional y Red Noroeste directamente en el SEG o utilizado las APIs de cada Concesionario.

### 1.1 Layout Catálogo de Domicilios de Red Nacional/Red Noroeste

El Catálogo contiene todos los domicilios a los que llegan las empresas Red Nacional y Red Noroeste, bajo el layout siguiente:

Clave	Descripción	No.	Localidad	Código de Estado
ASSTA	D. ESTADO	2	1	2 EM
ASSTA2	ESTADO	22	22	ESTADO DE MEXICO
ASDCT	D. CIUDAD	3	3	65 ECA
ASDCT2	CIUDAD	40	26	65 ECA/REDC
ADMN	D. MUNICIPIO	3	66	68 ECA
ADMN2	MUNICIPIO	30	68	68 ECATEPEC
ASDDE	D. DELEGACION	3	99	101
ASDDE2	DELEGACION	30	102	131

### 1.2 Publicación del Catálogo de Domicilios de Red Nacional/Red Noroeste

La publicación de los archivos con el Catálogo de Domicilios de Red Nacional y Red Noroeste será bajo los siguientes términos:

Fecha	Descripción	Frecuencia	Cantidad de Archivos	Nombres de Archivos
		- Día 1 de cada mes - Día 16 de cada mes	Uno por cada región incluyendo la correspondiente a RED NOROESTE (11 en total) por el tamaño de los archivos.	CDIammdd
		<b>Quincenal:</b>		Donde: CD = Prefijo "Catálogo Domicilios" (dato fijo) R = Región: MX - Zona metropolitana de México MD - Sureste CV - Querétaro - Querétaro GD - Occidente

Figura 7.1: Imágenes del documento entregado por parte del AEPT a los CS para entender la base de datos y su procesamiento [Fuente: Red Nacional y Red Noroeste, 2020]

Este procedimiento se requiere que sea también incluido dentro de los Anexos técnicos de la OREDA DM, para que todos los CS sean capaces de procesar la información necesaria al respecto de las características generales de los domicilios y de la infraestructura disponible.

El Catálogo de Red Nacional cuenta con más de 10 millones de hogares/negocios donde el AEPT ha proveído servicios de telecomunicaciones en los últimos años, lo que indica a los CS que debe existir algún tipo infraestructura de acceso de Red Nacional desplegada para ofrecer los servicios mayoristas. El Catálogo todavía tiene algunas deficiencias, tales como domicilios que salen georreferenciados a dos colonias diferentes y que no se encuentra implementada directamente en el SEG.

GTV considera que el acceso al Catálogo de domicilios es de vital importancia para la prestación de servicios de Reventa, y de igual manera lo es que la información de las diferentes bases de datos del AEPT sean consistentes entre sí para evitar problemáticas a futuro.

Asimismo, y a pesar de las obligaciones regulatorias, es del conocimiento de GTV que el AEPT continúa utilizando herramientas/sistemas que no facilita al resto de CS. Un claro ejemplo de lo anterior es el “Portal Geográfico Plex”, que permite al AEPT ubicar infraestructura Plex por medio de una consulta a través del motor de búsqueda de Google Maps, mediante la captura en el cuadro de una dirección y coordenadas geográficas:

El portal geográfico PLEX permite ubicar infraestructura Plex por medio de una consulta a través del motor de búsqueda de Google Maps, mediante la captura en el cuadro correspondiente de una dirección o coordenadas geográficas (latitud y longitud).

Para ingresar a la aplicación es necesario contar con Google Chrome e ingresar al link <http://nggwbar1.intranet.telmex.com:8080/PortalGeografico/jsp/index.jsp>; en la pantalla de inicio se pedirá usuario y contraseña.



Calle 4



## 2) Modulo de Capas

Lugar donde se podrán prender o apagar las capas de infraestructura de acuerdo al análisis requerido. Solo es necesario dar clic en la casilla requerida para que la información de presente en pantalla. En el ejemplo se prende la capa de Cajas de Distribución.



Figura 7.2: Imágenes del Portal Geográfico Plex [Fuente: Red Nacional y Red Noroeste, 2020]

El Portal Geográfico Plex ayuda al equipo técnico del AEPT para hacer todos los procesos de validación de infraestructura en campo. La sola base de datos del Catálogo de Domicilios de Red Nacional junto con su manual de procesamiento de datos no es suficiente para los CS, y se requiere que también sea habilitada para el resto de CS.

### Descripción de la solución propuesta

- **Incluir en la OREDA DM el derecho de los CS al acceso de información tipo “C” (Catálogo de domicilios):** Se sugiere que tal como se hizo en la OREDA EM, se incluya en los lineamientos de la OREDA DM la disponibilidad de esta base de datos para los CS junto. Adicionalmente se solicita que la herramienta Portal Geográfico Plex sea habilitada para el resto de CS, fundamentada esta solicitud en la equivalencia de insumos.
- **Depurar el Catálogo de Red de domicilios de Red Nacional para evitar duplicación de domicilios en diferentes colonias e inclusión en el SEG:** Se solicita al IFT que el AEPT depure, actualice y alinee sus bases de datos internas con el Catálogo de domicilios de Red Nacional para evitar que por inconsistencias dentro de las bases de datos se objeten servicios a los CS. Mas aun, solicitamos al Instituto que requiera al AEPT incorporar dentro del SEG el Catálogo de domicilios de Red Nacional como un módulo integrado para que los CS puedan verificar directamente en la herramienta la factibilidad

La Y

técnica y la disponibilidad de infraestructura. Las características de la base de datos la hacen difícil de manipular y el procesamiento de la información es manual y propenso a errores humanos. La incorporación del Catálogo dentro de un módulo del SEG permitiría que la solicitud de servicios fuese transparente y convergiera dentro de la misma herramienta, evitando así que se le objeten NIS a los CS al solicitar servicios mayoristas.

- **Incluir un Anexo o apartado técnico dentro de la OREDA EM con el procedimiento para procesar la información del Catálogo de domicilios de Red Nacional:** En caso de que el AEPT no incorpore dentro del SEG/ el Catálogo de domicilios de Red Nacional como un módulo integrado para verificar directamente en la herramienta la factibilidad técnica, se solicita al Instituto que se incluya dentro de los Anexos técnicos de la OREDA DM un apartado donde se explique el procedimiento para que los CS sepan como descargar, procesar, validar y analizar la información contenida en el Catálogo de Domicilios de Red Nacional

#### 7.4 Conclusiones

A lo largo de la presente sección se evidencia la necesidad de contar con el sistema SEG como herramienta habilitadora para la masificación de los servicios de Reventa. De igual manera se hace énfasis en la necesidad de tomar medidas para garantizar la veracidad de la información que se registrar en este sistema, así como que el DM asuma la responsabilidad de la misma.

Se han identificado las siguientes acciones requeridas para garantizar que la plataforma electrónica de gestión de la OREDA DM sea un catalizador para la masificación de los servicios de la Oferta:

- **Establecer la obligación de implementar una herramienta de comunicación de manera inmediata basado en API para los servicios de la DM.** Se debe establecer el conjunto de especificaciones, plazos de desarrollo, procedimientos de uso y operación, y demás congruentes a lo descrito para las EM, para garantizar la operatividad de la OREDA DM. Se sugiere replicar la herramienta SIPO utilizada para la EM, en la DM.
- **Establecer un comité técnico de transición con supervisión de un tercero o del mismo IFT:** Esto con el fin de evitar los atrasos y dificultades en el desarrollo e implementación de la nueva herramienta, como sucedió con el SIPO en la OREDA EM. Se solicita al Instituto:
  - establecer un calendario con hitos y plazos claros de su implementación que venga acompañado de elementos disuasorios (penalizaciones) en caso de que el AEPT dilate el proceso



- crear un comité técnico que garantice una correcta migración de clientes, de servicios y de usuarios autorizados y se responsabilice de la ejecución del calendario definido por el IFT
  - comprobar por parte del IFT antes del lanzamiento de la herramienta que esta es absolutamente funcional y es el único medio de comunicación entre las partes. Los CS deben poder establecer una interfaz que sea compatible con sus propios sistemas de gestión y facturación, etc.
- **Creación de un ambiente de pruebas conjunto entre el IFT, los CS y el AEPT para garantizar la correcta transición entre sistemas (migración de clientes, migración de servicios mayoristas y de usuarios administradores del sistema):** La Separación Funcional tiene como uno de sus objetivos garantizar una provisión transparente y no discriminatoria de los servicios mayoristas con los CS del mercado mexicano. Para conseguir esto, es necesario que el SEG sea una herramienta absolutamente funcional, fidedigna, independiente y que le genere garantías a los CS al usarla.

Se solicita al IFT se asegure la creación y continuidad de un ambiente pruebas de la nueva herramienta de comunicación con el AEPT, así como un seguimiento continuo por parte de la Autoridad en lo que respecta a la funcionalidad del sistema.

Durante el proceso de pruebas se debe garantizar entre otros la capacitación continua de los CS para poder explotar las funcionalidades del nuevo sistema.

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de sanciones para los casos en los que el AEPT no garantiza la consignación de información actualizada en el SEG:** Se reitera la importancia de que toda la información registrada en el SEG debe ser verídica y actualizada periódicamente para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas sobre la OREDA DM con información desactualizada, que luego podrá ser objetada por el AEPT y que pondrá en riesgo la reputación y la marca del CS. Las bases de datos consignadas en los diferentes sistemas de gestión (EM y DM) deben ser "espejos en tiempo real".
- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, proponemos que se cree un log histórico inmodificable (p.ej. hospedado en servidores independientes del AEPT) que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas, usuario del sistema. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG.
- **Establecer como directo responsable de toda la información provista en el SEG para los servicios de Reventa a la DM:** Eliminar toda referencia en la OREDA DM a

interdependencias con el EM. Aclarar y reforzar la función de la DM como garante de la veracidad y completez de la información provista en el SEG genera incentivos para que el AEPT no incumpla sus obligaciones. Lo anterior en el entendido de que el IFT como ente regulador penalizará cualquier práctica del AEPT que esté en contra de los lineamientos de la OREDA DM.

- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** En caso de que se presente alguno de los motivos de objeción técnica establecidos en la Oferta, es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.
- **Transferir la administración del SEG a una entidad externa:** Se considera que, para dar fin a los problemas generados por la ausencia de veracidad de la información en el SEG, es necesario que se transfiera la administración de la plataforma a un tercero o que se implemente la figura de un auditor que vigile y garantice que el SEG es fiable y cumple con sus propósitos.
  - esta entidad externa debe ser la encargada de dar seguimiento oportuno a las solicitudes y, en caso de incumplimiento, tener la posibilidad de recolectar evidencia para presentar el caso ante el IFT, el cual determinará la sanción correspondiente
- **Incluir en la OREDA DM el derecho de los CS al acceso de información tipo “C” (Catálogo de domicilios):** Se sugiere que tal como se hizo en la OREDA EM, se incluya en los lineamientos de la OREDA DM la disponibilidad de esta base de datos para los CS junto. Adicionalmente se solicita que la herramienta Portal Geográfico Plex sea habilitada para el resto de CS, fundamentada esta solicitud en la equivalencia de insumos.
- **Depurar el Catálogo de Red de domicilios de Red Nacional para evitar duplicación de domicilios en diferentes colonias e inclusión en el SEG:** Se solicita al IFT que el AEPT depure, actualice y alinee sus bases de datos internas con el Catálogo de domicilios de Red Nacional para evitar que por inconsistencias dentro de las bases de datos se objeten servicios a los CS. Mas aun, solicitamos al Instituto que requiera al AEPT incorporar dentro del SEG el Catálogo de domicilios de Red Nacional como un módulo integrado para que los CS puedan verificar directamente en la herramienta la factibilidad técnica y la disponibilidad de infraestructura. Las características de la base de datos la hacen difícil de manipular y el procesamiento de la información es manual y propenso a

errores humanos. La incorporación del Catálogo dentro de un módulo del SEG permitiría que la solicitud de servicios fuese transparente y convergiera dentro de la misma herramienta, evitando así que se le objeten NIS a los CS al solicitar servicios mayoristas.

- **Incluir un Anexo o apartado técnico dentro de la OREDA DM con el procedimiento para procesar la información del Catálogo de domicilios de Red Nacional:** En caso de que el AEPT no incorpore dentro del SEG/ el Catálogo de domicilios de Red Nacional como un módulo integrado para verificar directamente en la herramienta la factibilidad técnica, se solicita al Instituto que se incluya dentro de los Anexos técnicos de la OREDA DM un apartado donde se explique el procedimiento para que los CS sepan como descargar, procesar, validar y analizar la información contenida en el Catálogo de Domicilios de Red Nacional



## 8 Problemas con la OREDA DM por una complejidad excesiva resultante de la Separación Funcional

La Separación Funcional ha sido implementada por múltiples reguladores en el mundo, buscando dividir la provisión de los servicios mayoristas del agente dominante a través de la creación de una entidad separada encargada de su provisión. Lo anterior se lleva a cabo con el fin de delimitar las responsabilidades de cada empresa y así evitar los problemas de competencia asociados a la integración vertical del agente dominante, como prácticas discriminatorias y falta de transparencia.

Por medio de la Separación Funcional se busca eliminar los incentivos perversos del AEPT de brindar mejores condiciones a su operación minorista y competir de manera desigual con el resto de los CS. El resultado esperado de la Separación Funcional es acelerar la provisión de los servicios de acceso, mejorando con ello la entrega, calidad y precios a los usuarios finales gracias al aumento en la competitividad del mercado.

GTV apoya la iniciativa regulatoria de implementar la Separación Funcional en pro de mejorar la competencia, si bien existe aún incertidumbre sobre los resultados que ha tenido el proceso en el sector de telecomunicaciones mexicano.

En primer lugar, el funcionamiento de la DM ha sido menos eficiente y proactivo que la EM, viéndose reflejado en tiempos mayores relacionados al seguimiento de los temas operativos y el cumplimiento de las fechas comprometidas. Por ejemplo, para la resolución de incidencias relacionadas con los servicios de la Oferta, la EM puede tardar 2 o 3 días, mientras que la DM puede tardar meses en dar solución. Esto es preocupante por su importante rol en el fomento de la competencia en el mercado mexicano.

Como se presentó en la sección 4, hay compromisos y obligaciones del AEPT que aún están por cumplirse en la DM, lo cual imposibilita entender holísticamente los beneficios de la Separación Funcional.

Actualmente, la entidad encargada de proveer los servicios de SAIB y SCyD Nacional es la DM. No obstante, la OREDA DM y EM propuestas para 2021, consideran la transferencia de la provisión del SAIB y el SCyD Nacional de la DM a la EM. Esta transferencia de servicios entre las entidades del AEPT podría poner en riesgo la operatividad de servicios existentes.

GTV ha sufrido de primera mano las problemáticas que surgen para la operatividad de la provisión de los servicios como consecuencia de las modificaciones introducidas en la transición entre la OREDA vigente de enero a marzo de 2020 y la OREDA DM.



Teniendo en cuenta lo anterior, GTV ha identificado cuatro riesgos o problemáticas principales relacionadas con la Separación Funcional del AEPT:

- Interdependencia entre la DM y la EM
- Migración de las conexiones de SAIB y SCyD Nacional de la DM a la EM
- Procesos de migración de Reventa a SAIB
- Actualización de las bases de datos de la DM

A continuación, se desarrollan con más detalle las problemáticas identificadas.

## 8.1 Interdependencia entre la DM y la EM

Uno de los principales riesgos de la Separación Funcional es la existencia de interdependencias entre las entidades separadas del AEPT para la provisión de los servicios. Durante la consulta pública sobre las ORs de Separación Funcional llevada a cabo por el IFT en 2019, GTV manifestó su preocupación respecto a este punto.

No obstante, a lo largo de la OREDA DM 2021 bajo consulta se incluyen múltiples menciones respecto a posibles interdependencias con la EM, principalmente relacionadas con:

- factibilidad de los servicios de reventa (Sección 1.4.1 de la OREDA DM)
- asistencia de los técnicos para la habilitación de los servicios (Sección 2 de la OREDA DM)
- ejecución de pruebas de primera aplicación (Sección 2.1 de la OREDA DM)
- actualización e información dentro de las bases de datos del SEG (Sección 3.1 de la OREDA DM)
- resolución de fallas de servicios (Sección 5.11 de la OREDA DM)

A modo de ejemplo, en el apartado 1.4.1 – Recursos de red asociados a los servicios se estipula lo siguiente:

*“Cuando se nieguen los servicios por la falta recursos de red de la EM, la DM notificará a los CS la etiqueta de los elementos de red ausentes **que la EM le notifique**, y que no permitieron brindar el servicio.*

[...]

*A continuación se enlistan los casos de no factibilidad **que quedan bajo el ámbito de la EM**, dicho listado se enumera de manera enunciativa y no limitativa, y **dependerán de las que determine la EM durante la vigencia de esta Oferta.**”*

En el apartado 2.1 – Pruebas de primera aplicación de la OREDA DM se establece:



***[...] Dependiendo del alcance de la prueba podría requerirse la participación de la EM y de la DM en conjunto con el CS por lo que se deberá coordinar entre todos los involucrados la realización de las pruebas.***

En el mismo sentido, el apartado 13 de la sección 2 – Condiciones generales para la prestación de los servicios de Reventa, la OREDA – DM establece:

***“13. La atención que el personal de Telmex brindará a los clientes del CS está determinada por el establecimiento de una fecha específica dentro de una ventana de atención de 5 (cinco) horas, a partir de que la EM le hubiera señalado para la asistencia de un técnico, y siempre en función de las condiciones y mecanismos establecidos por la EM para la habilitación de los servicios.”***

El hecho de que exista una “coordinación entre EM y DM” o procesos “en función de las condiciones y mecanismos establecidos por la EM” para la prestación de los servicios de reventa evidencia la existencia de una zona difusa donde las entidades del AEPT pueden escudarse mutuamente para limitar u obstaculizar la forma en que se proveen los servicios a los CS. La falta de reglas claras sobre los procesos en los que la DM depende de la EM para la provisión de los servicios puede llegar a desencadenar múltiples problemas.

Ejemplo de lo anterior, puede ser la aparición de cobros adicionales y retrasos a conveniencia del AEPT, la negación de servicios por causas atribuibles a la EM, la falta de información en el SEG por responsabilidad de la EM y otras situaciones similares. Cualquiera de estos posibles eventos traería consecuencias negativas para los CS, en detrimento del correcto funcionamiento de la OREDA DM.

Por otro lado, el Capítulo 3 – Información relacionada con los servicios de la OREDA DM bajo consulta, establece lo siguiente:

***“Si existiera alguna otra información que el origen fuera la EM, la DM la pondrá a disposición de los CS, una vez que esté disponible para la DM. Ello sin perjuicio de que la DM en ningún momento podrá ser considerada como responsable por la falta de completez o exactitud de la información que en su caso le deba ser proporcionada.”***

Este apartado resulta alarmante para los CS. Por un lado, es obligación del AEPT presentar información completa y veraz, y el CS no debería verse afectado por errores originados en la mala comunicación entre la DM y la EM. Por lo tanto, se debe establecer un responsable claro por las fallas en la información o por la falta de comunicación. Adicionalmente, el responsable ha de ser multado de forma a desincentivar errores que puedan hacerse con el objetivo de dañar los procesos del CS.





La DM debe ser la única ventanilla de acceso a los servicios de Reventa. En ninguna circunstancia el CS debería gestionar con la EM estos servicios o cualquier procedimiento asociado (como la coordinación de los equipos para las pruebas de primera aplicación). Es responsabilidad única de la DM coordinarse con la EM para asegurar el acceso y el funcionamiento de los servicios contemplados en la OREDA DM.

## **8.2 Migración de las conexiones de SAIB y SCyD Nacional de la DM a la EM**

Durante el 2020 los servicios de SAIB regional y SCyD Nacional son provistos por la DM del AEPT. No obstante, como se presentó anteriormente, la OREDA DM bajo consulta implica que la provisión de estos servicios será transferida completamente a la EM a partir de que la OREDA DM y la OREDA EM empiecen a regir en 2021. Lo anterior puede conllevar a la suspensión de los servicios de SAIB y SCyD Nacional contratados con la DM.

Actualmente, el CS no cuenta con un mecanismo que le garantice la continuidad de los servicios existentes. Existe el riesgo de que, a partir de la entrada en vigor de las nuevas Ofertas en 2021, la DM se desentienda completamente de los servicios de SAIB y SCyD Nacional antes de concluir de manera correcta la transferencia de las conexiones existentes a la EM.

En línea con lo anterior, GTV reitera al IFT la importancia de garantizar un proceso claro de transición en su respuesta a la OREDA EM 2021 bajo consulta pública.

Para el caso de la OREDA DM, GTV considera necesario establecer de forma clara que la DM estará involucrada de manera activa durante el proceso de migración de conexiones de SAIB y SCyD Nacional a la EM. Es necesario dar garantías a los CS sobre la continuidad de los servicios, evitando la suspensión temporal o permanente de las conexiones actualmente contratadas.

El trabajo conjunto de las dos entidades del AEPT resulta fundamental para garantizar la correcta migración de los servicios contratados a la EM. En ninguna instancia dentro del proceso de migración de clientes se debe interrumpir o dar de baja a los servicios actuales.

## **8.3 Procesos de migración de Reventa a SAIB**

Otro asunto alarmante es la ausencia de un procedimiento claro en el que se explique cómo se llevará a cabo la migración entre un servicio de reventa (proporcionado por la DM y gestionado a través del SEG) y un SAIB (que a partir de 2021 será proporcionado por la EM y gestionado sobre el SEG/SIPO) para un mismo domicilio, y viceversa. La OREDA DM bajo consulta no describe explícitamente qué pasos debe realizar el CS al momento de realizar



una migración entre servicios. Adicionalmente, se desconoce cuál será la entidad encargada de atender este tipo de casos y a quién escalar las solicitudes en caso de incidencias.

En los casos en los que se desea realizar una migración entre un servicio de reventa y un SAIB, se deberá incurrir en un cambio del SEG de la DM al SEG/SIPO de la EM y se cambiará la empresa encargada de la prestación. Esto duplica el riesgo (ya de por sí alto) de que se hagan migraciones erróneas de información, se generen reprocesos y retrasos innecesarios y se suspendan como consecuencia los servicios a los usuarios finales.

Lo mismo ocurrirá en los casos que se quiera realizar una migración de SAIB a un servicio de reventa. No existe actualmente un proceso detallado en el que se tengan en cuenta el paso de la EM a la DM con todas sus implicaciones operativas.

En reuniones conjuntas de trabajo entre GTV, el IFT el AEPT se planteó la duda de cómo sería el procedimiento para la migración de los SAIB activos entre el SEG y el SIPO. La respuesta del IFT indicó que la migración del servicio se efectuaría dando de baja el servicio activo de SAIB de la DM en el SEG para posteriormente darlo de alto en el SIPO de la EM. Lo anterior es preocupante debido a que este proceso de migración puede dilatar el proceso 15 días en los que el usuario del CS tendrá deshabilitado el servicio.

#### **8.4 Actualización de las bases de datos de la DM**

La operación simultánea de 3 sistemas de gestión (SEG de la EM, SIPO de la EM y SEG de la DM) implica un riesgo mayor de inconsistencia o falta de información entre sistemas. Esto aumenta el riesgo potencial de inhibir la contratación de servicios o incrementar substancialmente su costo para los CS.

Actualmente, el CS se enfrenta constantemente a inconsistencias en las bases de datos de los sistemas. Estos han llevado a la objeción de un gran número de servicios y resultan en retrasos indefinidos para el CS y el usuario final. La falta de disposiciones al respecto de este punto genera el riesgo de que exista una brecha de información entre los sistemas de gestión. Lo anterior da como resultado confusiones por la información presentada en la plataforma, lo que lleva a problemáticas durante la contratación de los servicios.

Vale la pena mencionar que, a pesar de que los sistemas electrónicos serán gestionados por empresas independientes, las bases de datos que operen dentro de cada sistema deberían estar "comunicadas" entre sí. Por ejemplo, si un CS solicita un servicio de Reventa sobre el domicilio ABC en Ciudad de México el 26 de agosto de 2020 y este es aprobado por la DM, inmediatamente ese domicilio debe quedar bloqueado o reservado en el SIPO de la EM.

GTV entiende la independencia de las empresas y los sistemas que gestionan dichas entidades, pero la estructura de la Separación Funcional obliga a que exista cierta

interdependencia entre la EM y la DM que debe ser vigilada. Las bases de datos consignadas en los diferentes sistemas de gestión deben ser “espejos en tiempo real”, para garantizar que el AEPT no tomará como excusa una solicitud de servicios en el SEG para objetar o retrasar la provisión del servicio en otra plataforma y viceversa. De hecho, GTV ha defendido desde el principio que la mejor forma de asegurar la consistencia entre las diferentes bases de datos es delegar una única base de datos a una entidad independiente que se asegure de mantenerla actualizada y dar el mismo servicio a la EM, DM y los CS.

## 8.5 Descripción de la solución propuesta para las anteriores problemáticas

Como se comunicó en la respuesta a la OREDA DM 2020 en octubre del 2019, GTV consideró (y sigue considerando) relevante la realización de un proceso de transición claro para la correcta introducción de la Separación Funcional. En esa oportunidad, se exigía el establecimiento de un plan en el que se estipularan claramente los procesos de migración, plazos y penalizaciones para el AEPT en caso de que se presentaran problemáticas de migración de información y conexiones existentes suspendidas, entre otros.

Esta sugerencia no fue atendida por el IFT, por lo que durante el proceso de migración entre la OREDA de enero de 2020 y la OREDA DM de marzo se presentaron múltiples problemáticas relacionadas con la gestión de nuevas contrataciones y servicios existentes.

Teniendo en cuenta los riesgos mencionados anteriormente, y con el fin de tener un mecanismo de prevención de consecuencias no deseadas por la migración del SAIB y el SCyD Nacional de la DM a la EM, se han identificado las siguientes acciones correctivas:

- **Establecer a la DM como única ventanilla de acceso a los servicios de reventa:** Es imprescindible que se eliminen las interdependencias entre la EM y DM para la prestación de servicios. Como se explica en la sección 8.1 - Interdependencias entre la DM y la EM, en la OREDA DM 2021 se están incluyendo múltiples menciones respecto a interdependencias entre ambas entidades.

GTV sugiere que establezca a la DM como única ventanilla de acceso a los servicios de reventa. Se debe establecer claramente en la Oferta que bajo ninguna circunstancia la DM se pueda escudar en interdependencias con la EM para obstaculizar o retrasar cualquier procedimiento asociado a la contratación de servicios de Reventa. El proceso de Reventa será así más transparente para los CS y el servicio a los usuarios finales de mayor calidad.

- **Aportar garantías para la transición de los servicios actuales de la DM a la EM:** GTV considera fundamental que la DM esté involucrada de manera activa durante el proceso de migración de las conexiones SAIB y SCyD Nacional a la EM. Lo anterior debe ser establecido de manera clara en la Oferta buscando que, al llegar el 1 de enero del 2021, la DM no se desentienda totalmente de este proceso e incite a que se presenten fallas

que conlleven a la suspensión de servicios. El trabajo conjunto de las dos entidades resulta fundamental para garantizar la continuidad de servicios contratados actualmente con la DM.

- **Definir un proceso de transición claro entre servicio de reventa y SAIB:** GTV sugiere establecer en la OREDA DM cuál entidad será la responsable en casos de modificación de un servicio de reventa a un servicio de SAIB, dejando claro a quién se debe acudir en estos casos y el proceso de escalamiento de una queja o reclamo. Adicionalmente, se debe garantizar que este tránsito entre servicios no vaya a representar inhabilitaciones del servicio al usuario final, y que, en caso de presentarse esta situación, se estipule un plazo máximo en el cual el AEPT tendrá que solucionar la incidencia que se esté presentando.

Es importante aclarar que la solución implementada no puede limitarse a dar de baja el servicio en alguna de las dos empresas para luego dar de alta en la otra. Esto podría conllevar a altos tiempos de espera y servicios suspendidos. Idealmente, al darse de baja, sea en la EM o la DM, ya el nuevo servicio debería estar listo para activación en la otra empresa. De esta manera, habrá mayor agilidad en las migraciones y los usuarios finales podrán gozar de un mejor servicio.

- **Garantizar la veracidad y actualización de las bases de datos:** Se debe establecer en la Oferta que la DM es la única responsable por la información que sea enviada por la EM y luego compartida con los CS. Es fundamental para GTV tener seguridad acerca de la información contenida en las bases de datos del SEG, ya que esta es fundamental durante la contratación de los servicios. Por lo anterior, y esperando que haya igualdad entre la información a la que accede el AEPT y el CS, es importante que se garantice que las bases de datos consignadas en los diferentes sistemas de gestión cuenten con la funcionalidad de actualización en tiempo real.

## 9 Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM

El objetivo de la presente sección es evidenciar las modificaciones y diferencias propuestas por el AEPT entre la propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local presentada por Teléfonos de México y Teléfonos del Noreste (OREDA DM del AEPT) para el año 2021 y la OREDA DM vigente para 2020.

Se resaltan las modificaciones que puedan implicar un detrimento en las condiciones de los servicios proveídos por la Empresa Mayorista hacia los Concesionarios Solicitantes ("CS"). Asimismo, se resaltan aquellos cambios en pro de solicitudes hechas con anterioridad, es decir, mejoras que hayan solucionado problemas previamente resaltados.

El ejercicio de comparativa se estructura con base al impacto y prioridad de dicha modificación (Alta, Media y Baja) y se presenta de la siguiente manera:

- la enumeración de cada uno de los cambios mostrados
- tema y/o capítulo de la Oferta en donde están los cambios y su respectiva página en la OREDA bajo consulta
- texto en la OREDA vigente
- texto en la OREDA bajo consulta
- momento en que se generó el cambio dentro de las OREDAs

Se utilizan los siguientes códigos de colores para identificar las modificaciones y los cambios propuestos por el AEPT:

- los textos resaltados en AZUL representan lo que fue agregado a la oferta;
- los textos resaltados en ROJO representan fragmentos que han sido eliminados
- los textos resaltados en VERDE representan fragmentos que han sido cambiados
- En la columna "Temporalidad" o "Temp", la clasificación "Consulta" se refiere a un cambio evidenciado en la OREDA DM bajo consulta (2021)
- En la columna "Temporalidad" o "Temp", la clasificación "Vigente" se refiere a un cambio evidenciado en la OREDA DM vigente (marzo 2020)



## 9.1 Modificaciones “Prioridad Alta”

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
1.	<p><b>1. Introducción y Generales</b></p> <p><b>1.3 Situación de la acometida del usuario final</b></p> <p>Pag. 12</p>	<p><u>No existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar servicios solicitados por el CS.</u></p> <p><u>La DM debe instalar la acometida hasta el PCT, con cargo al CS.</u></p> <p><u>El mantenimiento de la acometida, ya sea para su reparación o reemplazo será responsabilidad de la DM con cargo al CS</u></p>	<p><u>Para los escenarios donde no existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar servicios solicitados, estos se realizarán bajo las condiciones que le ofrezcan a Telmex la EM.</u></p>	<p>Con respecto a las casas/edificios de los usuarios finales que no tienen acometida, la OREDA DM 2021 establece que dejará su instalación a discreción de las condiciones que le ofrezca la EM. Esto representa un claro conflicto de interés y permite que la DM se escude en un área gris de la oferta para dilatar el proceso a su antojo y para que cualquier tipo de inconveniente sea direccionado a un tercero y no a su responsabilidad.</p> <p>GTV solicita al Instituto se restituya el texto de la OREDA DM 2020, donde el AEPT es quien debe instalar la acometida y garantizar su mantenimiento, porque es al DM a quien los CS están contratando los servicios de Reventa, no a la EM. Este tipo de interdependencias entre la EM y DM deben excluirse por completo de la OREDA DM 2021, para evitar crear un nuevo vacío regulatorio donde el AEPT se pueda resguardar ante cualquier reclamación o incumplimiento de sus obligaciones regulatorias</p>	Consulta
2.	<p><b>1. Introducción y Generales</b></p> <p><b>1.4 Disponibilidad de recursos</b></p> <p><b>1.4.1 Recursos de red</b></p>	<p>Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios, incluyendo los casos que no exista acometida en el domicilio del</p>	<p>SRL/SRI/SRP/SRLMT</p> <p><u>A continuación, se enlistan los casos de no factibilidad que quedan bajo el ámbito de la EM, dicho listado se enumera de manera enunciativa y no limitativa, y dependerán de las que determine la EM durante la vigencia de esta Oferta.</u></p>	<p>Tal y como se ha mencionado a lo largo de todo el documento, en la sección 1.4.1, el AEPT vuelve a incluir que para los servicios de SRL, SRI, SRP y SRMLT la EM podrá determinar que no hay factibilidad para proveer los servicios.</p>	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	<b>asociados a los servicios</b>  <b>Pag. 14</b>	Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:		<p>Adicionalmente los conceptos que se incluyen en la oferta son "enunciativos y no limitativos, y dependeran de las que determine la EM durante la vigencia de la Oferta".</p> <p>Estos planteamientos del AEPT con respecto a la factibilidad de los servicios de Reventa es inadmisibile. La relación contractual y comercial del CS es con la DM.</p> <p>Este tipo de interdependencias entre la EM y DM deben excluirse por completo de la OREDA DM 2021, para evitar crear un nuevo vacío regulatorio donde el AEPT se pueda resguardar ante cualquier reclamación o incumplimiento de sus obligaciones regulatorias.</p> <p>GTV solicita al Instituto que se incluya una lista de los recursos de red necesarios para cada uno de los servicios de Reventa.</p> <p>En caso de que no haya factibilidad técnica por la ausencia de uno de los recursos de red, el AEPT deberá subir evidencia fehaciente al SEG donde demuestre al CS la no factibilidad.</p>	
3.	<b>1. Introducción y Generales</b>  <b>1.4 Disponibilidad de recursos</b>  <b>1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios</b>	<u>En caso de que la DM declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG/SIPO la ejecución de Trabajos Especiales de la sección "Trabajos Especiales" de esta OREDA, los cuales</u>		<p>En cuanto a las herramientas que tiene el CS en caso de determinarse la no-factibilidad y la necesidad de un Trabajo Especial, el AEPT elimina los párrafos que describen las posibilidades que el CS tiene si la DM llegase a reportar no-factibilidad.</p> <p>A pesar de que la sección 6 es la referente a Trabajos Especiales, en estos párrafos eliminados se describen</p>	<b>Consulta</b>

Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
<p>Pag. 15</p>	<p><u>le permitirán acceder a los servicios solicitados.</u></p> <p><u>No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial:</u></p> <p><u>Cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG/SIPO.</u></p> <p><u>Cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos.</u></p> <p><u>La DM deberá registrar en el SEG/SIPO el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.</u></p> <p><u>Cualquier razón que se derive de una cuestión de saturación o falta de capacidad en las centrales y su equipamiento o de recursos de red de un usuario existente. Solo aplica entre servicios de la misma clase ya sea de voz, datos y/o paquetes, siempre y cuando los CS entreguen los pronósticos correspondientes para integrar dicha infraestructura a los planes de inversión de la DM, y siempre que no corresponda a infraestructura en obsolescencia.</u></p>		<p>las situaciones bajo las cuales no se puede condicionar a un Trabajo Especial, razón por la cual GTV solicita que el apartado eliminado de la OREDA DM 2020 se restituya en la OREDA 2021 – DM.</p> <p>Adicionalmente, una vez incluido el parrafo eliminado, debe quedar claro que la plataforma de gestión es el SEG y sera a través de donde se gestionará la operación.</p>	

Ca  
9



#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
4.	<p>1. Introducción y Generales</p> <p>1.4 Disponibilidad de recursos</p> <p>1.4.2 Objeciones Técnicas</p> <p>Pag. 15</p>		<p><u>Objeciones Técnicas</u></p> <p><u>Quando no sea posible entregar el servicio en sitio por algún motivo de:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fuerza mayor,</li> <li>2. Caso fortuito,</li> <li>3. <u>Por causas imputables al cliente final o al Concesionario Solicitante,</u></li> <li>4. <u>Por imposibilidad de carácter técnico.</u></li> </ol> <p><u>La DM señalará en el SEG las causas de Objeción Técnica que a su vez le notifique la EM.</u></p>	<p>Se añade el numeral 1.4.2 – Objeciones técnicas. Sin embargo, los motivos de objeción considerados por el AEPT en la DM son absolutamente amplios y abiertos a la discreción de AEPT.</p> <p>Como se ha expuesto a lo largo de las últimas consultas públicas, cualquier excusa o motivo que el AEPT pueda utilizar para no proveer los servicios u objetarlos sera aprovechada para bloquear las solicitudes. El AEPT utiliza estas cuatro etiquetas para objetar los servicios de Reventa, problemáticas que en su mayoría son atribuibles a información desactualizada de las bases de datos o a deficiencias de su red (no del CS). GTV considera necesario agregar en este módulo todos los casos de objeción técnica, y en caso de que sean problemas técnicos atribuibles al AEPT, la DM deberá instalar el servicio en un máximo de 2 días, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puerto Dañado sin posibilidad de reasignación</li> <li>• Par asignado dañado, requiere cambio de terminal</li> <li>• Mal distritados</li> <li>• Distancia bajante mayor a la permitida</li> </ul> <p>Por otra parte, es poco específica la aclaración del final (“La DM señalará en el SEG las causas de Objeción Técnica que a su vez le notifique la EM.”), en donde básicamente se informa que va a</p>	Consulta

C  
H

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				<p>haber otras causas (determinadas por la EM) que no están comunicando en esta OREDA 2021 – DM, sino posteriormente en el SEG.</p> <p>Es primordial definir bien qué son las objeciones técnicas, cuáles son los “Casos fortuito” y demás, para que no haya vacíos regulatorios en las justificaciones por objeción.</p> <p>Asimismo, debe hacerse mención a las Ordenes abiertas, y deben especificarse dentro de SEG el tipo de Orden abierta que tiene el Servicio. etc.</p>	
5.	<p><b>3. Información relacionada con los Servicios</b></p> <p><b>3.1 Descripción de las bases de datos y demás</b></p> <p>Pag. 26</p>	<p>La información que se pone a disposición de los CS, a través de una interfaz en el sitio de internet en el que la DM publique su OREDA, se define a continuación. Existe información que por su naturaleza se actualiza constantemente, por lo que, para esta información como para aquellos casos donde no se cuente con la misma, se realizará una carga inicial que se irá actualizando. Las bases de datos están relacionadas entre sí, a través de los siguientes campos llave: Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; y Código identificador de la Central Telefónica (CLLI) o Instalación Equivalente.</p>	<p>La información que se pone a disposición de los CS <u>a través del SEG, puede tener un origen fuera del ámbito de la DM por lo que se pondrá a disposición de los CS, una vez que esté disponible para la DM. Ello sin perjuicio de que en ningún momento podrá ser considerada como responsable por la falta de completez o exactitud de la información.</u></p>	<p>La especificación hecha en el apartado resaltado en la OREDA DM 2021 indica una interdependencia con la EM y una falta de especificidad en el tipo de información que estará disponible para los CS.</p> <p>GTV solicita que el texto incluido en la OREDA DM 2021 sea modificado y se omitan las menciones a la EM, ya que la relación contractual y comercial del CS es con la DM, no con la EM.</p> <p>Por otra parte, si por la información compartida por la DM (en las bases de datos o en el mismo SEG), dentro o no de su ámbito, se le niega un servicio al CS, es responsabilidad de la DM arreglarlo e instalarlo, y que su incumplimiento acarree multas.</p>	Consulta
6.	Varios		<p><u>Ello sin perjuicio de que la DM en ningún momento podrá ser considerada como</u></p>	<p>Sobre el uso de la información, hay varios apartados tratantes a la</p>	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	Pags. 24, 26, 31		<u>responsable por la falta de completitud o exactitud de la información que en su caso le deba ser proporcionada.</u>	<p>distribución o compartición de la misma, que sostiene que esta va a ser compartida por la DM (generalmente dicen que está fuera de su ámbito).</p> <p>Esta información primero llegará a la DM y luego esta la compartirá al CS. Sin embargo, a lo largo de la OREDA DM bajo consulta se hace hincapie en que la DM no se hará responsable de la precisión, exactitud y veracidad de esa información compartida, eliminando su responsabilidad.</p> <p>Asimismo, el hecho de que la información primero tenga que llegar al DM, proveniente de la EM, para luego dársela al CS, puede aumentar la posibilidad de que se presenten casos de alteración de la información y que haya una constante dependencia de la EM, sin que el CS pueda intervenir en absoluto.</p> <p>GTV solicita que aquellos párrafos que protejan a la DM de la veracidad o precisión de la información compartida por la EM, deben ser modificados para eliminar las interdependencias entre las dos entidades mayoristas.</p>	
7.	4. Servicios de Reventa 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y		La DM de ser necesario, asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio, el CS podrá enviar personal técnico para validar los trabajos realizados <sup>19</sup> .	En cuanto a la asistencia de la DM en el momento de la instalación, el apartado extraído de la OREDA DM 2021 sostiene que el técnico asistirá si es necesario. Por el contrario, la DM debe asistir forzosamente siempre a la instalación del servicio, pues los equipos técnicos	Consulta

<sup>19</sup> El CS deberá proporcionar un número de contacto (en el SEG/SIPO) para responder dudas sobre la ubicación de los domicilios.

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	<p>baja de los servicios de Reventa</p> <p>Habilitación de servicio a usuarios nuevos</p> <p>Pag. 48</p>			<p>son los encargados de activar los servicios.</p> <p>GTV solicita al Instituto se modifique la redacción en la OREDA 2021 – DM, de forma tal de que no se interprete que el técnico de la DM acude al domicilio para la instalación solo si es necesario. Se recomienda, entonces, que el texto en la OREDA DM 2021 ratifique que el técnico del AEPT siempre debe asistir a la instalación.</p> <p>Por otra parte, se debe incluir en la DM el proceso o flujo que se acordó con la EM en los comites técnicos de trabajo cconjunto para la coordinación entre dispatchers.</p>	
8.	<p>4. Servicios de Reventa</p> <p>4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p> <p>Habilitación de servicio a usuarios nuevos</p> <p>Pag. 48</p>		<p>Si el técnico de la DM no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso y se deberán cubrir los gastos correspondientes.</p>	<p>Sobre el pago de visitas en falso y a quién se le atribuye el mismo, no es adecuado que el CS pague por un servicio que no ocurrió y, mucho menos, que esto suceda por casuas atribuidas al técnico del DM; tal como es evidenciado en el apartado extraído de la OREDA DM bajo consulta.</p> <p>GTV insiste en que bajo ninguna circunstancia debe el CS pagar una penalización por una vista en falso, generada por la inasistencia del técnico de la DM. Por tanto, se sugiere que en la OREDA DM 2021 esta afirmación sea eliminada.</p>	Consulta
9.	<p>4. Servicios de Reventa</p> <p>4.7 Procedimiento</p>	<p>La DM proporcionará fecha y horario para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se</p>	<p>La DM proporcionará fecha y horario para la instalación una vez confirmada la</p>	<p>En lo que respecta a la Programación de visita, se ha modificado de 30 minutos a 5 horas la ventana de atención para las citas de instalación.</p>	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	<p>s de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p> <p>Habilitación de servicio a usuarios nuevos</p> <p>Pag. 49</p>	<p>tendrá la posibilidad en una ventana de variar la hora atención de llegada en un rango de 30 min .</p>	<p>Factibilidad Técnica, en una ventana de atención de 5 horas.</p>	<p>Bajo nuestro entendimiento, la ventana de tiempo de 5 horas es el rango de tiempo donde el AEPT puede agendar la visita de instalación (por ejemplo, entre las 0700-1200). Esto generaría problemas de coordinación en el caso que las cuadrillas del CS tenga que estar en las premisas de los clientes esperando que llegue el técnico del AEPT.</p> <p>Solicitamos se restituya el tiempo de 30 minutos en la OREDA 2021 – DM.</p> <p>Por otra parte, debe aclararse el significado de esa ventana de atención pues puede tener multiples interpretaciones; concretamente, para qué es esa ventana de tiempo y qué se espera realizar específicamente en la misma.</p>	
10.	<p>4. Servicios de Reventa</p> <p>4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</p> <p>Citas para la instalación</p> <p>Pag. 50</p>	<p>El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que la DM asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá avisar a la DM con al menos 36 horas de anticipación. Si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.</p> <p>Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que la DM se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, la</p>		<p>Con respecto a las citas de instalación, GTV solicita que se incluya un apartado donde se aclare un proceso de reprogramación en caso de que la cita presencial inicial falle.</p> <p>Por otra parte, se solicita que se incremente el tiempo de espera de 15 minutos a 30-45 minutos, si llegase a haber un problema con el cliente cuando la DM vaya a hacer la instalación.</p> <p>Como se menciona a lo largo de esta respuesta, se debe incluir alguna referencia para la comunicación entre los dispatchers del CS y del AEPT</p>	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
		DM desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, <u>la DM esperará máximo 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio</u> , el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, el CS deberá:			
11.	<b>Procedimiento de contratación y entrega SRMLT (Alta en línea)</b> Pag. 52	Etapa habilitación y aprovisionamiento del servicio: El AEP llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS; <u>notificará su llegada al domicilio del usuario y el inicio y fin de todas las actividades. Se abrirá un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre el AEP y el CS para dar seguimiento a la instalación:</u>		GTV solicita se restituya el texto eliminado de la OREDA DM 2020 en la Oferta bajo consulta	Vigente
12.	<b>4. Servicios de Reventa</b> <b>4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa</b>	Los servicios de suspensión y reactivación se ofrecen sólo para SRL, SRI y SRP y el objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación de los servicios de Reventa en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Ingreso del CS al	Los servicios de suspensión y reactivación se ofrecen sólo para SRL, SRI y SRP <u>con el objetivo de que los CS cuenten con las mismas herramientas para suspender los servicios en caso de falta de pago oportuno de sus clientes. Entendiéndose que la suspensión tiene una contraprestación estipulada en el Anexo A de Tarifas y se seguirá facturando la renta del servicio</u>	En caso de que sea necesario suspender los servicios a un cliente del CS, la OREDA DM 2021 añade un apartado que aclara qué es lo que sucedería si, por impago del cliente final, el CS tenga que suspender los servicios. Particularmente, describen los pagos que deben ser mantenidos y qué contraprestaciones conlleva esto.  GTV sugiere que el apartado resaltado en la OREDA 2021 -DM sea más	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	<b>Procedimientos de suspensión/Reactivación de SRL, SRI SRP</b> <b>Pag. 52</b>	<p>módulo de suspensión de servicios en el SEG/SIPO para proporcionar la referencia del servicio que desea suspender o reactivar y Validación de la solicitud; y (ii) Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de la DM, lo que detonará los procesos de facturación.</p>	<p><u>suspendido hasta en tanto no sea confirmada la reactivación o la baja del servicio por el CS.</u> El alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de la DM y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación de los servicios de Reventa en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Ingreso del CS al módulo de suspensión de servicios en el SEG para proporcionar la referencia del servicio que desea suspender o reactivar y Validación de la solicitud; y (ii) Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de la DM, lo que detonará los procesos de facturación.</p>	<p>específico en relación con qué pagos se mantienen y que pagos no, si se llega a presentar una suspensión del servicio.</p> <p>Del contexto de la frase se entiende que lo que se continúa pagando es la renta del equipo únicamente, y no el cobro del servicio como tal; por lo que solicitamos se estipule claramente en la OREDA 2021 – DM.</p>	
13.	<b>4 Servicios de Reventa</b> <b>Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SRL, SRI y SRP</b> <b>Pag. 55</b>	<p><u>En caso de que el CS requiera modificaciones para cambiar a un servicio distinto de desagregación (otra modalidad de Reventa y SAIB Nacional), deberá presentar su solicitud en el formato correspondiente al nuevo servicio solicitado y el formato de baja del servicio existente. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio de destino y la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta. Asimismo, se debe considerar</u></p>		<p>Al eliminarse la descripción sobre el procedimiento para cambiar de modalidad de Reventa (SRL, SRI, SRP), el CS se queda sin herramientas para ofrecerle esta posibilidad a sus clientes finales.</p> <p>GTV solicita se restituya el texto en la OREDA DM - 2021, eliminando la referencia al SAIB, puesto que este esta a cargo de la EM.</p>	<b>Consulta</b>

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
		<p>que el cambio de desagregación de una modalidad a otra de las proporcionadas por la DM deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos, la información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en el SEG/SIPO.</p>			
14.	<p><b>Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio</b> Pag. 56</p>	<p>(...) Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (80%). El 20% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en 4 horas a partir de las solicitudes realizadas.</p>	<p>(...) Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 20% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en cuatro horas a partir de las solicitudes realizadas.</p>	<p>Relacionado con los servicios que deben ser suspendidos o reactivados, y cuál será el manejo de sus tiempos, la OREDA DM 2021 reduce el porcentaje (%) de servicios suspendidos y reactivados a tiempo 60%.</p> <p>Asimismo, parece haber un error al definir lo que sucedería con el porcentaje de servicios suspendidos y reactivados restante; se habla del 20% restante, cuando en realidad es un 40% restante.</p> <p>Solicitamos se restituya la referencia de los suspendidos y reactivados al 80% y no al 60%.</p>	Vigente
15.	<p><b>4 Servicios de Reventa</b> <b>4.9 Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa</b></p>	<p><i>Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles) = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas</i></p>	<p><i>Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles) = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas</i></p>	<p>Solicitamos eliminar el texto "y/o de la EM" de la OREDA DM 2021. No se pueden permitir interdependencias entre la DM y la EM</p>	Consulta



#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	<b>Metodología de Reparación de fallas</b> Pag. 58	provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente	provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente <u>y/o de la EM.</u>		
16.	<b>5.11 Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio</b> Pag. 79	Validación de la solicitud: <u>95% de las solicitudes en máximo un día natural. El 5% restante en un máximo de dos días naturales a partir de la solicitud.</u> Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (80%). El 20% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en 4 horas, a partir de las solicitudes realizadas	Validación de la solicitud: <u>90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.</u> Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en cuatro horas a partir de las solicitudes realizadas.	Se reduce en un 5% el porcentaje (%) de solicitudes validadas en un día hábil.  Solicitamos que el porcentaje (%) debe volver a 95% como está definido en la OREDA 2020 - DM, puesto que no se pueden empeorar las condiciones para los clientes finales y que un mayor número de ellos tengan que esperar más de un día hábil.  Igualmente, se retoma la sugerencia del comentario anterior en relación con el porcentaje (%) de servicios suspendidos y reactivados.	<b>Vigente</b>
17.	<b>Se agrega como sección 6 Trabajos Especiales</b>			Solicitamos que se incluya en el Capítulo 6 – Trabajos especiales de la OREDA 2021 – DM, el texto que fue eliminado y al que hacemos referencia en el punto 3 de la tabla de “Prioridad Alta”.	<b>Consulta</b>
18.	<b>Monitoreo del SEG</b>			En relación con el manejo de la información, las BDs y el SEG, es necesario que se tenga un control claro sobre estos, para evitar manipulaciones abiertas, falta de actualizaciones y demás inconvenientes que puedan afectar el funcionamiento óptimo del CS.  Esto refuerza la argumentación de que el SEG deba ser gestionado y auditado por un tercero diferente al AEPT.	

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
19.	Anexo de funcionalidad del SEG			GTV sugiere que exista un anexo de funcionalidad de SEG de manera operativa y verídica que, en caso de no cumplirse, el AEPT se haga acreedor a sanciones que impacten sus ingresos totales anuales, ya que de no existir estos, aunque esté reglamentado todo en esta Oferta, el AEPT no tiene verdaderos incentivos para cumplir.	
20.	Procesos de migración			Es necesaria una sección en la OREDA DM 2021 que describa y reglamente la posibilidad de hacer procesos de migración entre los servicios de reventa y el SAIB y SCyD. Esto con el fin de que si el CS lo quisiese, pueda cambiar entre las posibilidades de desagregación sin obstáculos.	

Figura 9.1: Tabla comparativa OREDA DM – Prioridad Alta [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

## 9.2 Modificaciones “Prioridad Media”

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
1.	1. Introducción y generales Pág. 10	<u>En la provisión de los servicios de desagregación se deberá aplicar el principio de primeras estradas, primeras salidas (FIFO por sus siglas en inglés), desde la recepción de las solicitudes hasta la atención de las órdenes de trabajo de instalación, sin menoscabo de que por una provisión eficiente estas puedan terminar en un orden distinto, situación que se considera viable en casos de excepción por casos prioritarios</u>		En la OREDA DM bajo consulta se elimina un párrafo en la sección de Introducción en el que se establece el principio de “primeras entradas, primeras salidas”, y en el cual se enuncian los casos de excepción por casos prioritarios y la obligación del AEPT de garantizar el principio de no discriminación en la provisión de los servicios. El texto eliminado en la	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
		<p><u>como causas de fuerza mayor, seguridad nacional u obligaciones gubernamentales. Las excepciones deberán garantizar en todo momento que no se contravenga el principio de no discriminación en la provisión de los servicios de desagregación.</u></p>		<p>OREDA DM fue incluido en la OREDA EM.</p> <p>La eliminación del apartado va en detrimento de la Oferta, dado que el párrafo establece claramente la no discriminación en la provisión de servicios de desagregación y establece la obligación de respetar el orden en el que se hayan realizado las solicitudes.</p> <p>Es necesario incluir el párrafo en la OREDA DM para la provisión de los servicios de Reventa con el fin de garantizar al CS que el AEPT no dará prioridad a su propia operación.</p> <p>Se solicita que el apartado eliminado sea reincorporado en la OREDA DM - 2021.</p>	
2.	<p><b>1. Introducción y generales</b></p> <p><b>1.2 Pronóstico de Servicio</b></p> <p>Pág. 11</p>	<p>En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más a los pronosticados, los servicios excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo el esquema fecha compromiso (Due Date), y delimitado a un máximo de 150% de los plazos originales de entrega</p>	<p>En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más a los pronosticados, los servicios excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo el esquema fecha compromiso (Due Date), <u>bajo las condiciones que Telmex tenga en sus propias operaciones</u>, y delimitado a un máximo de 150% de los plazos originales de entrega.</p>	<p>En cuanto a los pronósticos de servicios, la OREDA DM estipula que los servicios excedentes (más allá del 20% de lo pronosticado) se instalarán en el plazo que definan las condiciones que ya tenga la DM para sus propias operaciones. Es decir, lo que suceda con la provisión de los servicios excedentes queda en manos de lo que decida o haga normalmente la DM, lo cual no se encuentra especificado en la Oferta.</p>	<p><b>Consulta</b></p>

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				Se solicita que el apartado incluido en la OREDA DM bajo consulta se redacte de la siguiente manera en la OREDA DM 2021: <i>"bajo las mismas condiciones que Telmex tenga en sus propias operaciones"</i> , denotando que debe existir Equivalencia de Insumos.	
3.	<p><b>1. Introducción y Generales</b></p> <p><b>1.4 Disponibilidad de recursos</b></p> <p><b>1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios</b></p> <p>Pág. 13</p>	<p>SRI y SRP:</p> <p>No hay facilidades de Líneas Telefónicas;</p> <p>No hay facilidades de Red Principal;</p> <p>No hay facilidades de Red Secundaria;</p> <p>Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada</p>		<p>Respecto a los motivos que usa el AEPT para notificar a los CS la ausencia de recursos de red, GTV considera que las razones incluidas en la OREDA DM no deberían ser motivo de negación de servicios. Lo anterior debido a que muchas de estas consideraciones son problemas directamente atribuibles a la red del AEPT y no al servicio de acceso que solicita el CS.</p> <p>Sobre el rubro "Calificación del Bucle (distancia/velocidad) inadecuada", es evidente que el AEPT debería tener mapeado y actualizado en sus bases de datos la calificación de sus bucles con sus respectivas características, y no utilizarlos como otro motivo adicional para objetar servicios a los CS.</p> <p>GTV solicita que se elimine el rubro "Calificación del Bucle (distancia/velocidad) inadecuada" de</p>	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				<p>la Oferta, ya que, al tener los 3 primeros rubros comprobados con facilidades, el AEPT debe cumplir con la instalación y no objetar el servicio.</p> <p>Si no es posible eliminar de la OREDA DM dichos rubros asociados a las facilidades de red, el Instituto debe establecer claramente en la Oferta que el AEPT no podrá objetar un folio en el SEG por cualquiera de los 4 conceptos que se evaluaron en el Capítulo 7.1 - Motivos de objeción de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par asignado dañado, requiere cambio de terminal</li> <li>• Mal distritados</li> <li>• Distancia o bajante mayor a la permitida</li> </ul> <p>GTV reitera que el AEPT no entrega evidencia o justificación a los CS de la ausencia de recursos de red.</p> <p>GTV solicita que en este apartado de la OREDA DM se incluya la obligación de comprobar fehacientemente en el SEG la falta de recursos de red o imposibilidad para instalar el servicio. De lo contrario, el AEPT está obligado a implementar los trabajos necesarios</p>	

CG

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				<p>para instalar el servicio en un plazo máximo de dos días.</p> <p>Es importante acotar el concepto de trabajo especial para impedir al AEPT aplicar cobros injustificados a los CS argumentando la necesidad de trabajo especial por falta de mantenimiento de su red. Cabe aclarar en la OREDA DM que no deben ser los CS quienes tengan que pagar por daños o falta de mantenimiento de la red del AEPT.</p>	
4.	<p><b>2. Condiciones generales para la prestación de servicios de Reventa</b></p> <p>Pág. 23</p>	<p><u>10. En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente la DM, ésta se obliga a avisar en el SEG/SIPO a los CS con seis meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Para el caso de actualizaciones de software se avisará al CS vía el SEG/SIPO con al menos 30 días de antelación.</u></p>		<p>Se elimina requisito que obligaba a la DM a reportar y avisar con antelación alguna actualización de los elementos de red con los que opera (Hardware or Software). Por lo tanto, no se reglamenta un plazo máximo para informar al CS y permitirle hacer los ajustes necesario para operar los servicios de la OREDA DM bajo las nuevas condiciones.</p> <p>Se solicita reincorporar este párrafo en la OREDA DM 2021.</p>	Consulta
5.	<p><b>2. Condiciones generales para la prestación de servicios de Reventa</b></p> <p>Pág. 23</p>	<p><u>11. La DM notificará a los CS con al menos 36 meses de anticipación el cierre de una Central. Podrá acordarse un tiempo menor entre la DM y el CS debido a un uso más eficiente o una modernización en las tecnologías de acceso, para lo cual solicitará autorización al Instituto.</u></p>		<p>La OREDA DM bajo consulta elimina la obligación de la DM de avisar con antelación el cierre de una Central.</p> <p>La eliminación del apartado aumenta la incertidumbre de los CS, dado que no se establece un plazo máximo para informarles y permitirles llevar a cabo</p>	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				<p>los procedimientos necesarios para garantizar la continuidad de los servicios.</p> <p>Por lo anterior, se solicita volver a incluir el apartado eliminado.</p>	
6.	<p><b>3. Información relacionada con los Servicios</b></p> <p>Pág. 24</p>	<p>La información que se pone a disposición de los CS para la elaboración de sus planes básicos de negocio que les permita determinar su interés en los servicios de desagregación, se clasifica en 2 tipos: ["Tipo A y Tipo B"]</p>		<p>En la OREDA DM bajo consulta no se tiene en cuenta la Información Tipo C como sí se tiene en la OREDA 2021 - EM. Para más detalle sobre este punto, ver la sección 7.3 del presente documento.</p> <p>La información tipo "C" es igualmente importante para los servicios de Reventa y su ausencia indica una falta de especificidad en esta Oferta</p> <p>Se solicita agregar Información tipo C en la OREDA DM 2021, tal como está establecido en la OREDA 2021 - EM GTV solicita que las bases de datos nuevas de direcciones estén también disponibles en el SEG de la DM.</p>	Consulta
7.	<p><b>3.1 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso – Tipo A</b></p>	<p>(...)</p> <p><u>Número de pares de cobre libres en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Principal).</u></p> <p>!</p> <p>• <u>Número de pares de cobre instalados en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Secundaria).</u></p>		<p>Se traslada información detallada sobre "Información Tipo a" a la OREDA 2021 - EM, reduciendo especificidad en la OREDA DM sobre datos a los cuales el CS podría tener acceso.</p>	Vigente

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	Pag. 26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Número de pares de cobre No Disponibles en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Secundaria).</u></li> <li>• <u>Número de Pares de cobre Libres en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Secundaria).</u>• <u>Cobertura de fibra óptica en número de casas pasadas en cada Central" Telefónica o Instalación Equivalente. ~</u></li> <li>• <u>Número de usuarios atendidos con fibra óptica en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente. ~</u></li> <li>• <u>Siglas del Nodo de Concentración de FTTH.</u></li> <li>• <u>Espacio disponible para coubicación (por modalidad).</u></li> <li>• <u>Espacio disponible en predio del AEP (superficie del predio sin contar /la superficie del edificio).</u></li> </ul>		Se solicita reincorporar información detallada sobre "Información Tipo a", para que esté disponible en el SEG de manejo de la DM y se permita al CS utilizar esta información durante la contratación de los servicios.	
8.	2.2.1 Guía de acceso y uso del sitio en internet	Se elimina todo el subcapítulo		<p>En la OREDA DM bajo consulta se elimina la sección 2.2.1 Guía de acceso y uso del sitio en Internet. Esta sección hacía referencia al uso de la página web del AEPT para la compartición de información con el CS. Adicionalmente, incluía información sobre el uso que el AEPT le iba a dar al SEG, especificando que sería utilizado tanto por el AEPT como el CS, bajo las mismas condiciones.</p> <p>Dado que en la sección eliminada se describía en detalle el manejo de la</p>	Vigente



#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				información por parte del AEPT, tanto en su sitio de internet como en el SEG, se solicita su reincorporación en la OREDA DM 2021.	
9.	<b>4. Servicios de Venta</b> <b>4.5 Venta de Modem y ONT para Venta</b> <b>Pág. 42</b>	<p>El CS podrá solicitar a la DM los módems y ONT existentes en operación con el usuario final del AEP, <u>asi como solicitar la instalación de los mismos equipos que provee el AEP para sus usuarios finales.</u> Los equipos mantendrán la forma de comodato y siempre deberán brindar al menos las mismas características y calidad que los módems y- ONT que usa el AEP para brindar los servicios. Una vez cancelado el servicio con el CS, éste se obliga a regresar el equipo provisto a la DM.</p>	<p>El CS podrá solicitar a la DM los módems y ONT existentes y <u>disponibles</u> en operación con el usuario final de Telmex</p>	<p>Se reduce en detalle el hecho de que la DM está en el deber de proveer el servicio de instalación de los equipos. Se debe reincorporar en la OREDA DM 2021 la oración eliminada para que sea evidente la posibilidad de solicitar la instalación al AEPT.</p>	<b>Consulta</b>
10.	<b>4. Servicios de Venta</b> <b>4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Venta</b> <b>(Especificado también en 4.8 y 4.9)</b>			<p>Todos los plazos de habilitación, entrega y provisión de servicio se ven reducidos en un día hábil, lo cual es positivo. Sin embargo, cuando se comparan con los plazos establecidos en la OREDA 2020 de enero, se ve que los plazos realmente no cambiaron. Además, se eleva el registro para nuevos Domicilios de 48 a 72 hrs, lo que incrementa el tiempo para la entrega de servicios a los usuarios finales.</p> <p>Se solicita que los tiempos de aprovisionamiento de los servicios de la OREDA 2021 – DM se retornen a</p>	<b>Consulta</b>

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				los tiempos expuestos en la OREDA 2020 de enero. Además, se solicita establecer en la Oferta sanciones para los casos en los que el AEPT no actualiza en los plazos establecidos la información en el SEG o no cumple con los plazos relacionados con la provisión del servicio.	
11.	<b>5. Servicios de reventa mayorista</b> <b>5.5. Señalización e identificación de códigos IDD e IDO</b> <b>Pag 69</b>	<p>En la siguiente tabla se muestran los ejemplos de Casos de Tráfico, Marcaciones y el envío de Dígitos que se deben de considerar entre la DM y el CS para este servicio.</p> <p>[...]</p> <p>Llamadas locales</p> <p>Llamada a Servicios no geográficos,</p> <p>Llamada a Servicios especiales de operadora</p> <p>Llamada a servicios de emergencia</p> <p><u>Llamada a Servicios Especiales Semiautomáticos por Operadora</u></p> <p><u>Llamada a Servicios No Geográficos Internacional</u></p> <p>Llamadas globales</p>		<p>Se eliminan servicios de llamadas, impidiendo al CS ofrecer estos servicios a sus clientes finales.</p> <p>GTV considera necesario que sean reincluidas las llamadas para cumplir con las normas ante la Profeco.</p>	<b>Consulta</b>
12.	<b>Anexo B</b>  <b>Penas convencionales</b>	<p><u>Penas adicionales</u></p> <p><u>En caso de la negativa de factibilidad de los servicios de desagregación sea resultado del establecimiento de información falsa o errónea acerca de los perfiles de velocidad máxima en las bases de información establecidas en el apartado "DESCRIPCIÓN DE LAS</u></p>		<p>En el Anexo B de la OREDA DM bajo consulta se ha eliminado todo el capítulo de penas adicionales. En este se describían las consecuencias que tendría el AEPT en casos en los que se compartiera información incorrecta con el CS o el módem/ONT provisto</p>	

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	<p><b>Aprovisionamiento de servicios</b></p> <p><b>Penas Adicionales</b></p> <p><b>Pag 8</b></p>	<p><u>BASES DE DATOS</u> en la Oferta de Referencia, la DM se obliga a brindar este perfil de velocidad incluso si son necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS.</p> <p><u>En caso de que para la prestación de servicios de desagregación el CS adquiera un módem/ONT homologado por la DM que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que la DM entregue a los CS de acuerdo con lo estipulado en la Oferta de Referencia y dicho modem/ONT no funcione para prestar servicios de desagregación por la provisión de información falsa, errónea o incompleta de los estándares, referencias, especificaciones o credenciales no configuradas debidamente, la DM deberá pagar al CS el precio de un módem/OTN conforme las características y precios establecidos en el Anexo "A" Tarifas de la Oferta de Referencia, además de que la DM deberá proporcionar un módem para la correcta prestación de los servicios de desagregación en un plazo máximo de un día hábil y se aplicará una pena que incluirá los gastos de habilitación más el valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.</u></p>		<p>no funcionara por causas atribuibles al AEPT.</p> <p>La eliminación de este apartado resulta preocupante para GTV, debido a que esto puede incentivar a que el AEPT no entregue información verídica a los CS o que el AEPT evada su responsabilidad en caso de que se presenten problemáticas con los equipos adquiridos.</p> <p>GTV solicita que se introduzca en la Oferta el apartado eliminado. Adicionalmente, se solicita incluir lineamientos con penalizaciones y tiempos de corrección claros, los cuales aumenten el nivel de detalle y ayuden a reducir incidencias en el futuro.</p>	

Figura 9.2: Tabla comparativa OREDA DM – Prioridad Media [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

### 9.3 Modificaciones “Prioridad Baja”

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp:												
1.	1. Introducción y Generales Pág. 9	<p>La DM a petición de los CS puede <u>proveer y/o instalar</u> los Módem y/o ONT en el domicilio del usuario, en las mismas condiciones en que el AEP lo hace para sus usuarios de conformidad con la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Módem</th> <th>ONT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios de Reventa</td> <td>Proveer/ <u>instalar</u></td> <td>Proveer/ <u>instalar</u></td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Módem	ONT	Servicios de Reventa	Proveer/ <u>instalar</u>	Proveer/ <u>instalar</u>	<p>La DM <u>proveerá</u> los Módem y/o ONT en el domicilio del usuario, en las mismas condiciones en que el AEP lo hace para sus usuarios de conformidad con la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Módem</th> <th>ONT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios de Reventa</td> <td>Proveer</td> <td>Proveer</td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Módem	ONT	Servicios de Reventa	Proveer	Proveer	<p>En la OREDA DM bajo consulta se eliminó la instalación de Módems y ONTs en los domicilios de los usuarios.</p> <p>GTV considera que es importante que se vuelva a incluir la palabra “Instalar” en la OREDA DM del 2021, con el fin de evitar inconvenientes causados por falta de claridad e información.</p>	Consulta
Servicio	Módem	ONT															
Servicios de Reventa	Proveer/ <u>instalar</u>	Proveer/ <u>instalar</u>															
Servicio	Módem	ONT															
Servicios de Reventa	Proveer	Proveer															
2.	1.5 Causales de suspensión temporal en las instalaciones de servicios Pag. 16		<p>Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:</p> <p>Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja de la línea</li> <li>- Cambio de domicilio</li> <li>- Cambio de número</li> <li>- Desagregación con otro CS</li> <li>- Que esté en proceso de portabilidad</li> <li>- <u>Queja abierta (Ticket de falla)</u></li> <li>- <u>Orden de Servicio Abierta (contratando un servicio adicional).</u></li> </ul>	<p>En la OREDA DM bajo consulta se agregan dos motivos por los cuales se puede realizar una suspensión temporal del servicio de instalación.</p> <p>GTV considera que incrementar las causales de suspensión resulta en una problemática adicional para los CS. Esto teniendo en cuenta que con los motivos actuales ya se han presentado varias dificultades que han deteriorado el servicio que prestan los CS a los usuarios finales.</p> <p>Adicionalmente, se debe considerar la capacidad de la DM para atender una mayor demanda de rehabilitación de servicios. Este cambio puede resultar en una mayor carga operativa para la empresa que se vea reflejada en un</p>	Consulta												

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				<p>detrimento en la eficiencia en la respuesta ante las solicitudes de rehabilitación de servicios por parte de los CS.</p> <p>Por lo anterior, GTV sugiere eliminar estas dos causales de suspensión temporal de los servicios.</p>	
3.	<p><b>2. Condiciones generales para la prestación de servicios de Reventa</b></p> <p>Pág. 22</p>	<p>3. El encargado de realizar una obra civil ya sea la DM o el CS, será responsable de la tramitación de los permisos de dicha obra civil ante la autoridad competente. Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se considerarán los días de retraso atribuibles a los CS del servicio, ni los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito, ni aquellos no imputables a la DM o a los CS.</p>		<p>En la OREDA DM bajo consulta se elimina la condición relacionada con los trámites de permisos de las obras civiles y la medición de los plazos de entrega de los servicios.</p> <p>Esta eliminación representa una problemática para los CS. En particular, la ausencia de un responsable para la tramitación de los permisos crea un espacio de incertidumbre que puede generar dilataciones y atrasos en la prestación de los servicios.</p> <p>GTV solicita que se definan claramente los responsables de los trámites para permisos de las obras civiles.</p>	Consulta
4.	<p><b>2. Condiciones generales para la prestación de servicios de Reventa</b></p>		<p>13. La atención que el personal de Telmex brindará a los clientes del CS está determinada por el establecimiento de una fecha específica dentro de una ventana de atención de 5 (cinco) horas<sup>20</sup>, a partir de que la EM le hubiera señalado</p>	<p>En la OREDA DM bajo consulta se establece un tiempo de 5 horas en el que el AEPT brindará servicios de atención cuando se esté prestando un servicio de reventa. Anteriormente, el</p>	Consulta

<sup>20</sup> Conforme a lo establecido en la NOM 184

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	Pág. 23		para la asistencia de un técnico, y siempre en función de las condiciones y mecanismos establecidos por la EM para la habilitación de los servicios.	tiempo determinado para esta actividad era de 30 minutos.  Lo anterior representa una mejora para GTV. Sin embargo, es importante que se elimine de este apartado toda referencia a la EM. Bajo la nueva reglamentación, el servicio de reventa queda exclusivamente en manos de la DM, por lo que no se debe presentar ninguna intermediación entre empresas.	
5.	3. Información relacionada con los Servicios Pág. 24	La información con la que cuenta la DM se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la DM publica su OREDA o a través del SEG/SIPO, la cual debe cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Separación Funcional respecto a su independencia. Todos los CS, incluyendo a los concesionarios del AEP, contarán con los mismos sistemas y herramientas de consulta e información.	La información con la que cuenta la DM se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la DM publica su OREDA o a través del SEG. Tanto la DM como los CS, contarán con los mismos sistemas y, herramientas de consulta e información.	En la OREDA DM bajo consulta se elimina el enunciado referente a la independencia que debe tener el sistema SEG, según lo establecido en el Acuerdo de Separación Funcional.  GTV considera que se debe mantener esta condición, con el fin de hacer énfasis en que el SEG no debe depender de terceras partes, como por ejemplo de los sistemas de la EM.	Consulta
6.	3. Información relacionada con los Servicios 3.1 Descripción de las bases de datos y demás Pág. 26		La DM pondrá dichas Bases de Datos a disposición de los CS, una vez que estén disponibles para la DM, en las mismas condiciones en la que la EM se las haya proporcionado.	En la OREDA DM bajo consulta se establece que los CS podrán tener acceso a las bases de datos una vez estén disponibles para la DM. Adicionalmente, se aclara que las bases de datos no serán modificadas y van a ser mantenidas en las mismas condiciones en las que la EM la envía.  GTV considera que es importante especificar que las bases de datos	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
				consignadas en los diferentes sistemas de gestión deben ser "espejos en tiempo real", y que no debe haber afectaciones a los CS por atrasos en la compartición de bases de datos o discrepancia en la información.	
7.	<b>3. Información relacionada con los Servicios</b> <b>3.1 Descripción de las bases de datos y demás</b> <b>Pág. 31</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El CS proporcionará en la interfaz la entidad federativa, municipio, localidad, código postal, colonia, calle y número para poder consultar la información correspondiente. <u>Para ellos el AEP proporcionará la misma secuencia y mecanismo de búsqueda que emplea para la gestión de sus propias operaciones</u></li> </ul>	<p>El CS proporcionará en la interfaz la entidad federativa, municipio, localidad, código postal, colonia, calle y número para poder consultar la información correspondiente <u>a este tipo de Bases de Datos. Esta información puede tener un origen fuera del ámbito de la DM, por lo que se pondrá a disposición de los CS, una vez que esté disponible para ésta. Ello sin perjuicio de que la DM en ningún momento podrá ser considerada como responsable por la falta de completitud o exactitud de la información.</u></p>	<p>En la OREDA DM bajo consulta, se incluyó una cláusula en la que se libera al CS de todo tipo de responsabilidad respecto a información incorrecta o faltante que haya sido enviada por la EM.</p> <p>Lo anterior resulta preocupante para GTV, debido a que es la responsabilidad del AEPT que toda la información sea correctamente proveída.</p> <p>GTV sugiere eliminar el párrafo nuevo que suprime de responsabilidad a la DM de la calidad de la información compartida. Adicionalmente, se sugiere incluir penalizaciones por información mal suministrada a los CS y plazos de tiempo que definan la solución a posibles fallas en las bases de datos.</p>	Consulta
8.	<b>4. Servicios de Reventa</b> <b>4.1. Servicios de Reventa</b>	<p><u>Cuando el medio de acceso es cobre, se considera técnicamente factible que el CS y la DM presten los servicios de voz y datos de forma indistinta a través de los servicios de Desagregación, por ejemplo,</u></p>		<p>En la OREDA DM bajo consulta se elimina el párrafo relacionado con la prestación de servicios SAIB dado que estos se transfieren a la EM.</p>	Consulta

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2020	Apartado de la OREDA DM 2021	Impacto/Sugerencia	Temp.
	Línea Telefónica  Pág. 37	<u>SRL con SAIB, SRL con SDCBL y SRL con SDCSBL. No obstante, cuando el medio de acceso sea fibra óptica, la DM no podrá proporcionar SRL junto con SAIB.</u>		GTV esta de acuerdo con esta modificación. Sin embargo, se solicita definir claramente los procesos para realizar, en caso de que se requiera, la migración de un servicio de Reventa a un servicio de SAIB con la EM o viceversa.	
9.	Anexo C  Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad de Servicio	<p>Antes de reportar alguna incidencia relacionada con cualquier servicio de desagregación, el CS o la DM según aplique, deberá comprobar previamente que la incidencia no obedece a una falla de su propia red o alguna otra situación, por ejemplo:</p> <p>Mal funcionamiento de los elementos de red del CS o de la DM, según aplique.</p> <p>Defectos, anomalías o interferencias en la red o <u>instalaciones del DM</u> o del CS o de sus clientes, según aplique.</p> <p>Configuración incorrecta de los parámetros de red <u>de la DM o del CS</u>, según aplique.</p> <p>Equipos de fuerza apagados o sitio sin energía eléctrica.</p> <p>Haber solicitado previamente la suspensión del servicio.</p>	<p>Antes de reportar alguna incidencia relacionada con cualquier servicio de Reventa, el CS deberá comprobar previamente que la incidencia no obedece a una falla de su propia red o alguna otra situación, por ejemplo:</p> <p>Mal funcionamiento de los elementos de red del CS o de la DM, según aplique.</p> <p>Defectos, anomalías o interferencias en la red o del CS o de sus clientes, según aplique.</p> <p>Configuración incorrecta de los parámetros de red, según aplique.</p> <p>Equipos de fuerza apagados o sitio sin energía eléctrica.</p> <p>Haber solicitado previamente la suspensión del servicio.</p>	<p>En la OREDA DM bajo consulta se elimina la obligación de la DM de comprobar que las incidencias son por fallas sobre su propia red.</p> <p>Que exista algún problema en la red del AEPT no debería generar ningún cobro para los CS. El AEPT es el responsable de solucionar las fallas en su red y realizar el mantenimiento necesario para proveer servicios de calidad a los CS.</p> <p>En primer lugar, GTV solicita que se vuelva a incorporar en la OREDA DM la responsabilidad del AEPT de reportar sus fallas. Adicionalmente, se deben determinar sanciones y penalidades en caso de que los servicios a usuarios finales se vean afectados por razones atribuibles a la DM.</p>	

Figura 9.3: Tabla comparativa OREDA DM – Prioridad Baja [Fuente: Grupo Televisa, 2020]



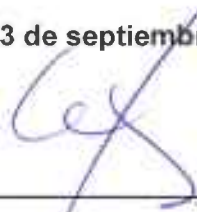
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

**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., 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 Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Teléfonos de México, Teléfonos del Noroeste, Red Nacional Última Milla, y Red Última Milla del Noroeste".**

**Ciudad de México, 3 de septiembre de 2020**



**GONZALO MARTÍNEZ POUS**

**Representante legal**

Por CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R L DE  
C.V.,

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la  
"Consulta pública respecto a las propuestas de  
Ofertas de Referencia de Desagregación  
presentadas por Teléfonos de México, Teléfonos del  
Noroeste, Red Nacional Última Milla, y Red Última  
Milla del Noroeste"

Ciudad de México, 3 de septiembre de 2020



ALFONSO LUJÁN REYES

Representante legal

