

FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: ofertas.referencia@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) del representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el AVISO DE PRIVACIDAD en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de consulta pública será del 20 de agosto al 18 de septiembre de 2021 (i.e. 30 días naturales). Una vez concluido dicho periodo, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a disposición de todos los interesados, los siguientes puntos de contacto, quienes estarán disponibles en los mismos horarios de atención que la Oficialía de Partes Común del Instituto:
 - a) Para la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios: Gabriel Huichán Muñoz, Director de Sustanciación y Resolución de Desacuerdos de Interconexión, correo electrónico: gabriel.huichan@ift.org.mx, Número telefónico: 55 5015 4000, extensión 2085, y
 - b) Para la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (Móvil): Anaid Karina Limón Rivera, Subdirectora de Modelos de Prestación de Servicios de Compartición 1, correo electrónico: anaid.limon@ift.org.mx, Número telefónico: 55 5015 4000, extensión 4853.

I. Datos del participante	
Nombre, razón o denominación social:	Pegaso PCS, S.A. de C.V. (Telefónica)
En su caso, nombre del representante legal:	Ana de Saracho O'Brien
Documento para la acreditación de la representación: En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
AVISO DE PRIVACIDAD	
<p>En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la "LGPDPPO") y numerales 9, fracción II, 11, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los "Lineamientos"), se pone a disposición de los participantes el siguiente Aviso de Privacidad Integral:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Denominación del responsable: Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT"). II. Domicilio del responsable: Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C. P. 03720, Ciudad de México, México. III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento y su finalidad: Los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas durante la vigencia de cada consulta pública, serán divulgados íntegramente en el portal electrónico del Instituto de manera asociada con el titular de los mismos y, en ese sentido, serán considerados invariablemente públicos en términos de lo dispuesto en el numeral Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio. Ello, toda vez que la naturaleza de las consultas públicas consiste en promover la participación ciudadana y transparentar el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como de cualquier otro asunto que 	

estime el Pleno del IFT a efecto de generar un espacio de intercambio de información, opiniones y puntos de vista sobre cualquier tema de interés que este órgano constitucional autónomo someta al escrutinio público. En caso de que dentro de los documentos que sean remitidos se advierta información distinta al nombre y opinión, y ésta incluya datos personales que tengan el carácter de confidencial, se procederá a su protección. Con relación al nombre y la opinión de quien participa en este ejercicio, se entiende que otorga su consentimiento para la difusión de dichos datos, cuando menos, en el portal del Instituto, en términos de lo dispuesto en los artículos 20 y 21, segundo y tercer párrafos, de la LGPDPPSO y los numerales 12 y 15 de los Lineamientos.

IV. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento: Los datos personales recabados con motivo de los procesos de consulta pública no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular.

V. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento: El IFT, convencido de la utilidad e importancia que reviste la transparencia y la participación ciudadana en el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como de cualquier otro asunto que resulte de interés, realiza consultas públicas con base en lo señalado en los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 2017, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la Ley Federal de Competencia Económica, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017, así como el Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2017.

VI. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular: En concordancia con lo señalado en el apartado IV, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados con motivo de los procesos de consulta pública no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, se ponen a disposición los siguientes puntos de contacto con quienes el titular de los datos personales podrá comunicarse para cualquier manifestación o inquietud al respecto:

a) Para la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios: Gabriel Huichán Muñoz, Director de Sustanciación y Resolución de Desacuerdos de Interconexión, correo electrónico: gabriel.huichan@ift.org.mx, Número telefónico: 55 5015 4000, extensión 2085, y

b) Para la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (Móvil): Anaid Karina Limón Rivera, Subdirectora de Modelos de Prestación de Servicios de Compartición 1, correo electrónico: anaid.limon@ift.org.mx, Número telefónico: 55 5015 4000, extensión 4853.

VII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos personales (en lo sucesivo, los “derechos ARCO”): Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el “INAI”). El procedimiento se registrará por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos, de conformidad con lo siguiente:

- a)** Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO
- Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
 - Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
 - De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
 - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
 - La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
 - Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

b) Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO

Los mismos se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente:

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

c) Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el Instituto hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet (www.inai.org.mx), en la sección “Protección de Datos Personales”/“¿Cómo ejercer el derecho a la protección de datos personales?”/“Formatos”/“Sector Público”.

d) Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO

De conformidad con lo establecido en el numeral 90 de los Lineamientos, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos últimos medios.

e) La modalidad o medios de reproducción de los datos personales

Según lo dispuesto en el numeral 92 de los Lineamientos, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

f) Los plazos establecidos dentro del procedimiento -los cuales no deberán contravenir los previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO- son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe/existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del proceso consultivo que nos ocupa. (Descripción en caso de existir).

g) El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

VIII.	El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT: Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C. P. 03720, Ciudad de México, México. Planta Baja, teléfono 55 50154000, extensión 4267.
IX.	Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad: Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en el apartado de consultas públicas del portal de internet del IFT.

II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos del participante sobre el asunto en consulta pública

Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.

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

Se adjunta documento con las manifestaciones de Telefónica a la consulta pública sobre la propuesta de oferta de referencia presentada por el AEP para el servicio mayorista de Usuario Visitante.

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.

Telefonica

Respuesta a la consulta pública
sobre la “Propuesta de Oferta de
Referencia de los Servicios
Mayoristas de Usuario Visitante
presentada por el AEP en el
Sector de las
Telecomunicaciones”

9-18-2020

Índice de contenidos

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ANÁLISIS DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE USUARIO VISITANTE. 4	
2.1	Visión general	4
2.2	Revisión bienal de las medidas asimétricas	6
2.3	Situación actual de falta de efectividad en el uso de la oferta mayorista de Usuario Visitante	7
2.4	Falta de replicabilidad técnica y económica	11
2.5	Elementos adicionales para un uso efectivo	15
3	PROPUESTA DE TELEFÓNICA.....	17

1 INTRODUCCIÓN

Desde Pegaso PCS, S.A. de C.V. (“Pegaso” o “Telefónica”) agradecemos al IFT la oportunidad de someter a Consulta Pública la actualización de la Oferta de Referencia del servicio Mayorista de Usuario Visitante (“Oferta de Referencia Usuario Visitante 2021”) del Agente Económico Preponderante (AEP).

Telefónica es usuario del servicio mayorista de Usuario Visitante (“UV”), por lo que podemos mostrar, con base a nuestra experiencia, los problemas y barreras que existen para el uso efectivo de este servicio mayorista por parte de los CS.

El servicio de Usuario Visitante está lejos de ser utilizado de manera efectiva por parte de los CS por las barreras de índole técnico y económico que limitan su uso.

En el análisis a continuación expondremos los principales problemas y barreras al uso efectivo del servicio y propondremos una serie de mejoras a la oferta de referencia vigente que permitan eliminar las barreras actuales al uso efectivo del servicio de Usuario Visitante.

2 ANÁLISIS DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE USUARIO VISITANTE

2.1 Visión general

Como ya hemos expuesto en numerosas ocasiones, las ofertas de referencia mayoristas reguladas del AEP presentan evidentes barreras para su uso efectivo y los CS no pueden competir en igualdad de condiciones con el AEP.

En el caso de la oferta de referencia de Usuario Visitante, hemos mostrado en respuestas anteriores como las condiciones tanto técnicas como económicas de dicha oferta impiden a los CS utilizarla de manera efectiva para poder competir en igualdad de condiciones con el AEP. Adicionalmente y como ocurre con otras ofertas de referencia, el AEP intenta empeorar las condiciones de la propuesta de oferta de referencia que envía.

En enero de este año 2020 el Instituto aprobó y publicó las ofertas de referencia para este año, entre otras la de Usuario Visitante, y podemos destacar lo siguiente del informe de resolución del Instituto¹:

- El Instituto incluyó la tecnología 4.5G (LTE-A) así como VoLTE, cuando el AEP llevaba ofreciendo estos servicios desde hace años, en una falta evidente de replicabilidad técnica. En su propuesta de oferta de referencia publicada en agosto de 2019, el AEP no incluyó estos servicios. Ha sido el Instituto en su proceso de aprobación quien finalmente los ha incluido. Insistimos en que con ello se evidencia que ha habido varios años de falta de replicabilidad técnica, pues tanto VoLTE como LTE-A fueron lanzados por el AEP en 2018, como un incumplimiento en cuanto a modificar los términos de la oferta de referencia en cuanto el AEP ofrece un servicio en el nivel minorista que no puede ser replicado con la oferta de referencia².

¹ IFT 2020. RESOLUCIÓN IFT - Oferta de Referencia Usuario Visitante – TELCEL 2020. <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/resolucionuv2020.pdf>

² ANEXO 1 MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES. **“SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA. El Agente Económico Preponderante garantizará la replicabilidad técnica de los servicios que comercialice con los Usuarios finales. Para ello deberá: [...] II. Cuando una nueva oferta minorista o modificación de las condiciones de una existente requiera de parámetros técnicos no considerados en las Ofertas de Referencia, previamente a su comercialización, deberá someter una propuesta de modificación a la(s) Oferta(s) de Referencia para que los Concesionarios Solicitantes y Operadores Móviles Virtuales puedan tener acceso a las**

- El Instituto elimina la posibilidad de que el AEP pueda apagar la red 2G de manera unilateral sin aprobación previa y dando únicamente un aviso de 60 días a los CS. Se incluye, frente a la propuesta del AEP presentada en agosto, el requerimiento de la aprobación por parte del Instituto en lo que entendemos necesitará previamente un plan de migración en fases.
- El Instituto elimina la restricción que había incluido el AEP de poder dar de baja las LACs con bajo uso por parte de los CS (LACs con un uso de menos del 10% del uso promedio del conjunto de LACs). El Instituto correctamente indica que esa restricción es abusiva y discriminatoria y contraria a las medidas. En nuestra respuesta a esta consulta pública del 2019 habíamos indicado que, efectivamente, era una condición restrictiva y sin justificación, que el tráfico no es homogéneo y que se reparte entre las LAC con distribuciones estadísticas tipo Pareto, que el modelo de costos considera esta distribución y, por lo tanto, la tarifa permite recuperar los costos en su totalidad, y que aplicar año a año esta restricción de poder dar de baja el 10% con menor tráfico, de hecho llevaría a que el AEP pudiera dar de baja la totalidad de las LAC pasado un número de años.

Sin embargo y como suele acontecer con otras ofertas de referencia del AEP, este proceso por el que el AEP intenta empeorar las condiciones respecto a la oferta que está vigente en el año en curso, como hemos manifestado en las respuestas a las consultas públicas de otras ofertas de referencia, tiene el efecto de centrar buena parte del análisis y el esfuerzo en identificar estos empeoramientos y se pierde así la posibilidad de incluir las mejoras que realmente se necesitan y eliminar las barreras que siguen existiendo para un uso efectivo del servicio mayorista.

En efecto, tanto en la oferta de referencia aprobada en enero de 2020 por el Instituto como en la presentada ahora a consulta pública en agosto de 2020, se siguen evidenciando casi los mismos problemas que venimos denunciando desde hace tiempo:

- Falta de flexibilidad a la hora de ajustar el tamaño de las zonas de servicio y la no obligación de adecuarlas al tamaño demandado por los CS. Las zonas de servicio suelen ser anormalmente grandes, lo que impide minimizar los solapes de cobertura, y con una configuración que cubre típicamente con una misma zona tanto un núcleo

condiciones actualizadas. Dicha propuesta será, en su caso, autorizada por el Instituto en un plazo no mayor a treinta días naturales siguientes a su presentación.” (énfasis añadido)

urbano o parte de él, como una extensión considerable de zona no urbana y carreteras.

- Siguen existiendo faltas notables de replicabilidad técnica y económica. Servicios que el AEP ofrece a nivel minorista no pueden ser replicados con el servicio mayorista de Usuario Visitante: por ejemplo los de M2M e IoT, que no están bajo la regulación, o el servicio Internet fijo inalámbrico sobre 4G.
- Se necesitan modalidades de pago adicionales a las de pago por uso (como pago por capacidad, bolsa de unidades, etc.) que incentiven el consumo y permitan una replicabilidad económica efectiva. Para servicios como el de Internet fijo inalámbrico sobre 4G, se necesitan tarifas específicas que permitan la replicabilidad económica.
- Deben incluirse nuevos indicadores de desempeño relevantes que permitan verificar un trato no discriminatorio.
- Es imprescindible prolongar la duración máxima de uso del servicio más allá de los 5 años actuales. Es un importante condicionante y limitación que impide un uso efectivo del servicio, teniendo en cuenta que durante todos estos años no ha podido conseguirse un uso eficaz del mismo por las barreras existentes a su uso. Como ya indicamos en nuestra respuesta a la revisión bienal de las medidas de preponderancia en 2019³, dicha obligación debe estar ligada a la permanencia de la preponderancia o concentración del mercado móvil. Así ocurre en otros países donde la obligación de *roaming* nacional es fruto de una situación de dominancia, como en Noruega.

2.2 Revisión bienal de las medidas asimétricas

Desde Telefónica solicitamos al Instituto que no apruebe las ofertas de referencia del AEP sin que antes se haya publicado la revisión bienal de las medidas asimétricas que están pendientes de publicación desde marzo de este año. Las nuevas medidas asimétricas pueden requerir cambios en las ofertas de referencia, que entonces tendrían

³ Telefónica. Mayo 2019. Respuesta a la consulta pública sobre la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al AEP en el sector de telecomunicaciones 2019. http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/consultaspublicas/documentos/comentariostelefonica_3.pdf

que ser incorporadas antes de su aprobación a finales de año, pues de lo contrario se retrasaría un año más su aplicación efectiva.

Solicitamos por lo tanto al Instituto tanto que se apruebe y publique sin más retrasos la revisión bienal de las medidas asimétricas para el AEP-T, y que no se aprueben las ofertas de referencia sin antes haber sido actualizadas con los cambios que las nuevas medidas puedan requerir.

2.3 Situación actual de falta de efectividad en el uso de la oferta mayorista de Usuario Visitante

La obligación de Usuario Visitante está en vigor en México desde 2014 aunque no es hasta la mitad de 2016 cuando se empieza a cursar tráfico de manera efectiva en la red del AEP, según información del Instituto.

Puede afirmarse que el servicio de Usuario Visitante presenta los mismos problemas que el resto de los servicios mayoristas regulados del AEP y, de manera más general, los mismos problemas respecto al cumplimiento de las medidas asimétricas de preponderancia en el sector de las telecomunicaciones: esto es, falta de efectividad en su aplicación o cumplimiento mediante todo tipo de barreras impuestas por el AEP, que tienen como consecuencia principal un uso muy reducido o limitado del servicio de Usuario Visitante por parte de los CS. Limitando por lo tanto los objetivos originales que tenía el servicio mayorista de reducir las barreras a la competencia y facilitar la entrada y/o la expansión de los operadores en un entorno competitivo marcado por la preponderancia sectorial.

Más concretamente, la expansión al uso efectivo del servicio de Usuario Visitante, y con base a nuestro conocimiento directo en el uso de éste, está limitada tanto por las barreras que establece el AEP como por el propio diseño de la obligación, lo que a su vez es aprovechado por el AEP para de facto limitar esta obligación de acceso. Hemos visto en el apartado anterior cuales son las principales barreras que siguen sin estar resueltas.

Al menos para Telefónica, todos los aspectos mencionados justifican y requieren del establecimiento de una política de uso justo a sus clientes usuarios del servicio mediante la que se podrá suspender el servicio a los clientes que estén más de 60 días sin conectarse a la red propia de Telefónica.

Dice textualmente la cláusula para los clientes de Movistar que utilizan el servicio de Usuario Visitante⁴:

“Política de Uso Justo en Cobertura Extendida o Movistar Extend.

*Toda vez que el servicio de Cobertura Extendida busca dar servicio fuera de las áreas de cobertura garantizada y no garantizadas de la red de Movistar y su principal fin es el de mejorar la experiencia del Cliente, agregando cobertura provista por terceros para ampliar la totalidad de la cobertura en la que el usuario podrá utilizar los servicios de Movistar, **se aplica una política de uso justo para garantizar la utilización razonable y evitar el uso de forma permanente de los servicios de Voz, SMS y/o datos estando en Cobertura Extendida.***

En este sentido, Movistar podrá suspender el uso del servicio de Cobertura Extendida a cualquier Cliente en cualquiera de los siguientes casos:

- 1. Cuando durante 60 días naturales continuos utilice sus servicios de voz, transmisión de datos y SMS exclusivamente en Cobertura Extendida, sin haber realizado conexión alguna en la red de Movistar en el mismo periodo,*
- 2. Cuando el consumo de datos durante un mismo mes calendario exceda los 3GB para usuarios Pospago y Control, y 2GB para usuarios Prepago.*
- 3. Cuando envíe en un mismo mes calendario más de 2,000 mensajes de texto SMS o,*
- 4. Cuando origine en un mismo mes calendario más de 2,000 minutos.*

Cuando alguno de estos supuestos se cumpla, Movistar procederá a informar vía SMS al cliente que ejercerá la suspensión del Servicio de Cobertura Extendida, lo que en ningún caso deberá considerarse como una modificación a las condiciones del servicio contratado por el Cliente, ya que todos los servicios contratados podrán continuar siendo utilizados en la cobertura garantizada y no garantizada de la red de Movistar. Dicha suspensión tendrá una duración de 30 días naturales a partir de la fecha en que se hubiere notificado vía mensaje SMS al usuario.

Una vez concluido el período de suspensión, el usuario podrá utilizar nuevamente sus servicios dentro de la Cobertura Extendida en condiciones normales.”

(énfasis añadido)

⁴ <https://www.movistar.com.mx/tyc/cobertura-extendida>

Esto evidentemente es necesario para limitar el impacto económico del uso del servicio mayorista para el CS pero, por otro lado, genera una desventaja competitiva evidente para los CS usuarios del servicio de Usuario Visitante así como el mantenimiento de una distinta percepción para los clientes finales respecto a la cobertura, por lo que realmente el servicio de Usuario Visitante no reduce la percepción de los clientes de mayor cobertura del AEP y, por lo tanto, no es efectiva para reducir los altos costos de cambio de los clientes del AEP.

Por ello mismo, Telefónica no lleve a cabo campañas de captación de clientes en zonas sin cobertura propia, ya que implicaría captar clientes que la mayor parte o la totalidad del tiempo estarían con cobertura del servicio de Usuario Visitante, lo que ya hemos indicado que no permitiría la replicabilidad de las tarifas del AEP.

Todos estos factores resultan finalmente en que de facto los concesionarios solicitantes llevan a cabo un uso restringido del servicio mayorista y apenas cumple su cometido de reducir las barreras a la competencia y a la entrada y expansión de los operadores.

Como con el resto de servicios mayoristas del AEP consecuencia de sus obligaciones asimétricas, tanto del ámbito fijo como del ámbito móvil, todas estas barreras se manifiestan en un uso reducido y limitado del servicio y, comparando con el uso en otros países con una obligación similar, se evidencia un serio problema de efectividad de la obligación.

La siguiente gráfica muestra el uso del servicio mayorista de Usuario Visitante como porcentaje sobre el total del tráfico cursado por la red del AEP y se compara con el caso de Noruega en el mismo lapso de tiempo transcurrido desde la instrumentación de la obligación.

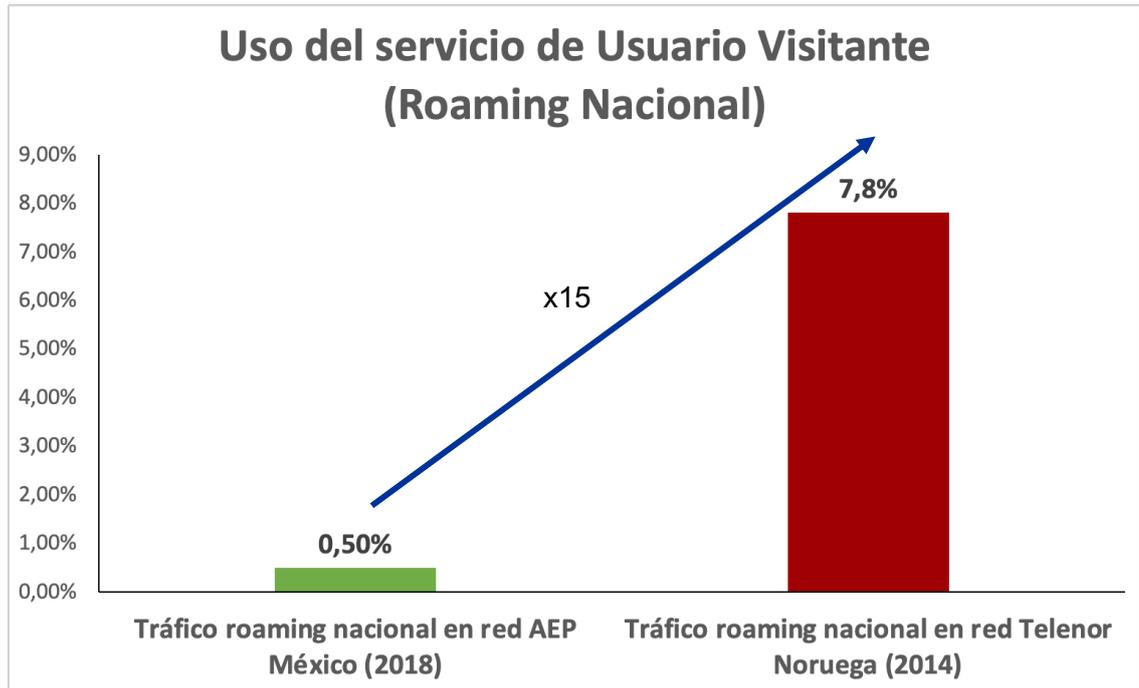


Figura 1. Uso del servicio Usuario Visitante (roaming nacional) en México en 2018 y en Noruega en 2014 medido como tráfico de voz cursado frente al total de la red del operador [Fuente: Elaboración propia a partir de información de tráfico de UV del IFT y de tráfico de roaming nacional sobre la red de Telenor en Noruega]

El regulador noruego también estableció la obligación de *roaming* nacional como consecuencia de la dominancia de Telenor en el mercado móvil. Se observa como en Noruega en 2014 Telenor cursaba sobre su red un tráfico de *roaming* nacional equivalente al 7.8% del total del tráfico que cursaba en sus redes, más de 15 veces superior al tráfico de Usuario Visitante cursado por la red del AEP en 2018 (0.5% del tráfico del AEP es de Usuario Visitante).

Se manifestaría el principal problema existente en el mercado móvil y en el sector de telecomunicaciones en general respecto a los servicios mayoristas regulados. Se firman convenios con el AEP y los concesionarios solicitantes utilizan el servicio, pero las diversas barreras existentes al uso del servicio llevan finalmente a que no se haga un uso efectivo del mismo, con lo que la obligación puede llegar a cumplirse formalmente pero no de manera efectiva.

En la práctica internacional, unas condiciones de acceso no razonables y que desincentivan el uso del servicio se consideran una denegación de acceso de facto.

Sin ninguna duda y si no fuera por los problemas identificados, al menos desde Telefónica llevaríamos a cabo un uso mucho más intenso del servicio. No es el caso por todos los problemas señalados.

Adicionalmente, la limitación temporal de uso del servicio a cinco años⁵ tampoco propicia que los operadores solicitantes apuesten de manera efectiva por su uso. Es un tiempo demasiado reducido que condiciona, junto con las anteriores barreras, una estrategia de apalancamiento basada en el servicio mayorista. En un círculo vicioso de restricción del uso del servicio, las distintas barreras para su uso efectivo hacen que apenas se esté utilizando, y la perspectiva del tiempo limitado de la obligación determinan que, en un momento dado dentro de ese periodo de cinco años, el operador solicitante considere el riesgo de un mayor uso del servicio, lo que desincentiva el uso del servicio cerrando este círculo vicioso.

2.4 Falta de replicabilidad técnica y económica

Como ya hemos adelantado, la falta de replicabilidad técnica y económica serían las principales barreras para el uso efectivo del servicio mayorista de Usuario Visitante.

Dentro de la falta de replicabilidad técnica incluimos:

- Falta de flexibilidad para adaptar el tamaño y forma de las áreas de servicio de manera razonable a los requisitos de los CS que eviten los solapes de cobertura innecesarios, y que por ejemplo y en la actualidad imposibilitan replicar la cobertura de los ejes carreteros, por existir zonas de cobertura excesivamente grandes que se solapan con poblaciones con cobertura propia de los CS.
- Falta de replicabilidad de servicios de M2M e IoT, que de manera explícita se excluyen de la oferta de referencia y quedan al acuerdo voluntario entre las partes, sin una regulación de respaldo. El AEP provee estos servicios a sus clientes minoristas⁶ pero impide que sus ofertas de referencia permitan esta replicabilidad. Entendiendo que estos dispositivos tengan unas características técnicas diferenciadas de un terminal celular de usuario final, principalmente en lo referente

⁵ Anexo 1. TRANSITORIAS DE LA REVISIÓN RESOLUCIÓN P/IFT/EXT/270217/119: "**DÉCIMA.**- El Agente Económico Preponderante deberá prestar el Servicio Mayorista de Usuario Visitante **hasta por cinco (5) años**, contados a partir de la firma del convenio respectivo con el Concesionario Solicitante."

⁶ IoT de Telcel: <https://www.telcel.com/personas/servicios/internet-de-las-cosas>

a un perfil de tráfico de señalización diferente, no compartimos que la Oferta de Referencia de Usuario Visitante vigente ni la propuesta en esta consulta pública no los incorpore como obligación regulatoria, dejando las características técnicas y tarifas como acuerdo entre las partes sin más respaldo que la posibilidad de que el Instituto pueda intervenir en el caso de desacuerdo (apartado 10 del Anexo II Acuerdos Técnicos). El AEP podría denegar dichos servicios o proponer unas condiciones particulares que no sean viables, al no estar amparadas por la Oferta de Referencia. Se estaría incumpliendo el principio de replicabilidad técnica, pues el AEP sí ofrece estos servicios en el nivel minorista, y entendemos que la obligación de replicabilidad técnica aplica a todos los servicios mayoristas del AEP, incluyendo el servicio de Usuario Visitante.

Por otro lado, la falta de replicabilidad económica es evidente tanto de manera general, intentando replicar las ofertas y paquetes de voz, SMS y datos minoristas del AEP, como de manera específica para ciertos servicios como el de Internet en el Hogar sobre 4G.

Respecto a la falta de replicabilidad económica de manera general, siendo conscientes de que la obligación y prueba de replicabilidad económica no incluye al servicio de Usuario Visitante, algo que hemos solicitado en el pasado y demostrado que es una carencia relevante, las tarifas vigentes y las tarifas propuestas en esta consulta pública no estarían cumpliendo ni tan siquiera con el artículo 120 de la LFTyR que obliga a que las tarifas mayoristas del servicio de Usuario Visitante sean al menos iguales a la menor tarifa que el AEP aplica en el nivel minorista⁷. Ello lo hemos demostrado en numerosas ocasiones y remitimos a nuestra anterior respuesta a la consulta pública de la oferta de referencia de Usuario Visitante 2020 publicada en Agosto de 2019⁸.

Respecto a la falta de replicabilidad económica para el servicio Internet fijo inalámbrico sobre 4G (servicio minorista "Internet en tu casa" del AEP), hemos demostrado en varias ocasiones que, si ya está en entredicho poder replicar económicamente los servicios minoristas móviles del AEP (y razón por la cual como hemos visto anteriormente desde Telefónica imponemos a nuestros clientes políticas de uso razonable que limiten el uso

⁷ LFTyR. DOF Julio 2014. Artículo 120: "A tal efecto, el Instituto determinará las tarifas con base en un modelo de costos que propicie competencia efectiva y considere las mejores prácticas internacionales y la participación de los concesionarios en el mercado. **Dichas tarifas en ningún caso podrán ser superiores a la menor tarifa que dicho agente registre, ofrezca, aplique o cobre a cualquiera de sus clientes a fin de fomentar la competencia efectiva en el sector de las telecomunicaciones.**"

⁸ Respuesta de Telefónica a la Consulta Pública sobre las "Propuestas de Ofertas de Referencia de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante; de Reventa de Servicios; de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura presentadas por el AEP en el Sector de las Telecomunicaciones". Agosto 2019. http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/consultaspublicas/documentos/formatoparaparticiparenconsulta_uvyomvpegasopcscmpleto.pdf

del servicio en zonas de roaming nacional), más aún es poder replicar un servicio fijo inalámbrico para el hogar, que tiene consumos mensuales de datos (MBytes al mes por usuario) un orden de magnitud por encima de un usuario móvil promedio, sin unas tarifas diferenciadas para este tipo de servicio que permitan la replicabilidad económica (carencia por otro lado que también se da en la oferta de referencia de OMV al intentar replicar este servicio).

En efecto, y como hemos señalado en respuestas anteriores, el servicio minorista "Internet en tu casa 2" sobre 4G del AEP, con velocidad de hasta 10 Mbps y 100GB al mes a máxima velocidad, tenía un precio de venta al público de \$399 en 2019 y 2020, que incluye el IVA del 16%. El precio sin IVA es por lo tanto de \$335.16. Incluye el servicio Claro video sin costo (se vende a \$99 de manera individual). Para calcular los costos del servicio como Usuario Visitante hay que estimar cuál será el consumo promedio de datos de los clientes de manera agregada o para varios perfiles de clientes (bajo consumo, medio consumo, alto consumo). Utilicemos un único perfil promedio para mayor simplicidad. Para las estimaciones de uso promedio al mes, consideraremos las siguientes referencias internacionales:

- Estudio llevado a cabo en Chile que indica un consumo medio de datos en ubicación fija de 45GB al mes⁹.
- Estudio de Ofcom en el Reino Unido que indica que una familia promedio utiliza 190 GB al mes¹⁰.

Llevando a cabo una estimación conservadora, podemos tomar el dato de 30GB al mes de uso promedio para los clientes suscritos al servicio. Ello supondría sólo un 30% del valor máximo que pueden descargar a máxima velocidad, según las condiciones de la oferta del AEP a sus clientes.

Con las tarifas vigentes de la oferta de referencia para el servicio de datos, 6.45 centavos de peso por MB, únicamente los costos de red a partir del servicio de Usuario Visitante para un uso promedio de 30GB (30.000 MB) sería de \$1,935 al mes. A ello habría que

⁹ Artículo ADSLZone. Marzo de 2016. <https://www.adslzone.net/2016/03/07/como-saber-cuantos-gigas-has-gastado-con-tu-adsl-o-fibra-optica-cada-mes/> "En Chile se identifican tres grupos de clientes según su consumo de gigas mensuales: Las familias con bajo consumo descargan un promedio de 20GB utilizando su conexión para leer noticias, realizar trámites con los bancos, chatear, enviar y recibir correos y utilizar las redes sociales. Suponen el 20% de la base de clientes. **Las familias con un consumo medio descargan 45GB al mes** utilizando varios dispositivos conectados a la red WiFi, transferencia de archivos, compartir fotos, música, juegos en línea y streaming en HD. **Representan el 70% de los clientes.** El tercer grupo es el de las familias con algo consumo de 120GB al mes por conectar hasta 16 dispositivos en red WiFi, hacer streaming en HD, streaming de audio, servicios de hogar inteligente, descarga de películas y música. Son el 10% de los clientes los que se encuadran en este segmento."

¹⁰ Ofcom: Average family uses 190GB a month. <https://broadbanddeals.co.uk/news/ofcom-average-family-uses-190gb-month/>

añadir los costos del servicio de Claro Video, el *router* inalámbrico y los costos comerciales. Es evidente que no sería ni siquiera necesario calcular estos costos comerciales (ni los de Claro Video ni los del *router*) para observar que los costos para un CS usuario del servicio de Usuario Visitante de proveer el servicio bajo unos supuestos de consumo razonables y conservadores son muy superiores a la tarifa que cobra el AEP a sus clientes (podría llegar a ser un orden de magnitud superior). Para que el servicio pudiera ser replicado por los CS de manera competitiva, el uso de datos promedio no debería ser superior a 2 o 3 GB al mes, dependiendo del resto de costos comerciales, del equipo, etc. Evidentemente ese volumen de consumo no es compatible con un servicio inalámbrico fijo, sería más bien el promedio de consumo de un servicio genuinamente móvil y para clientes de bajo consumo, según cataloga el propio Instituto en sus informes para un consumo promedio de menos de 3GB por usuario y mes.

Es evidente que existen servicios minoristas del AEP que no pueden ser replicados por ninguna de las ofertas de referencia existentes, ni la de Usuario Visitante ni la de OMV, por falta de replicabilidad técnica, replicabilidad económica o ambas.

En este caso particular de Internet fijo inalámbrico sobre 4G se necesitarían esquemas adicionales de pago además del pago por uso. O bien una tarifa específica para este servicio fijo inalámbrico que permita la replicabilidad, o tarifas por volumen o tarifas por capacidad (reserva de un porcentaje de capacidad de la red) que tanto incentiven el uso del servicio mayorista por parte de los CS como que permitan la replicabilidad de este tipo de servicios de uso masivo de datos.

Al respecto, la experiencia internacional indica que es necesario ofrecer unas estructuras de precios mayoristas flexibles que permitan la replicabilidad económica efectiva, pues en el caso contrario, no adaptar la estructura y modelos de negocio al operador solicitante como lo haría el operador dominante regulado si su unidad propia minorista lo solicitara, podría también considerarse una discriminación de precios. En efecto, indicaba el regulador noruego Nkom para un mercado móvil igualmente concentrado como el mexicano:

*“La discriminación de precios también puede expresarse por la estructura de precios. Un operador integrado verticalmente, que no está restringido por un acuerdo de acceso interno, tendrá incentivos para ofrecer una estructura de precios externa que restrinja o tenga efectos de exclusión. Por lo tanto, **la estructura de precios también podría dar***

lugar a condiciones desiguales para la competencia.¹¹ (traducción del inglés y énfasis añadido)

2.5 Elementos adicionales para un uso efectivo

De manera adicional, queremos destacar dos aspectos que son necesarios y deben ser incluidos en la oferta de referencia de Usuario Visitante:

- Debe incluirse la posibilidad de un acceso mediante MOCN¹² al igual que exitosamente han incorporado AT&T y Telefónica en México. La red mayorista Altán también ofrece esta posibilidad. De esta manera, el servicio de *roaming* nacional se llevaría a cabo de una manera más eficiente y utilizando menores recursos de red de la red del AEP, haciendo entrega del tráfico mediante este estándar en determinados puntos de presencia sin llegar a utilizar la red *core* del AEP. Adicionalmente, mediante MOCN se tiene un “*seamless handover*”, de tal manera que se minimiza el solape de cobertura y el tráfico en *roaming* innecesario por disponerse de cobertura propia.
- Debe anticiparse el acceso a la tecnología 5G, donde el AEP ya dispone de las bandas de espectro específicas y donde su lanzamiento puede ser inminente. Atendiendo a la obligación de replicabilidad técnica y acceso a las mismas tecnologías que el AEP utiliza para sus clientes.

Respecto a la posibilidad de ofrecer el *roaming* nacional mediante MOCN, como señalamos, no sólo es algo que se ha hecho ya exitosamente en México de manera voluntaria entre varios operadores, sino que también existe en la experiencia internacional y sigue el principio regulatorio básico de ofrecer a los CS únicamente los mínimos elementos que necesitan para la provisión del servicio. En efecto, mediante el estándar MOCN se permite la existencia de varios núcleos (*core*) de red de distintos operadores y permitiendo la entrega del tráfico en distintos niveles de la jerarquía de la red, lo que permite al CS ahorrar en costos y al proveedor del servicio (el AEP)

¹¹ Nkom. Julio de 2016. Decision on designating undertakings with significant market power and imposing specific obligations in the market for access and call origination on public mobile telephone networks. Página 13, párrafo 40: “*Price discrimination can also be expressed by price structure. A vertically integrated operator, who is not restricted by an internal access agreement, will have incentives to offer a price structure externally which restricts or has exclusionary effects. Price structure might therefore also result in unequal conditions for competition.*”

¹² GSMA. 2019. Infrastructure Sharing: An Overview. <https://www.gsma.com/futurenetworks/wiki/infrastructure-sharing-an-overview/>

igualmente utilizar un conjunto más reducido de elementos de red para la provisión del servicio mayorista y por lo tanto, una provisión más eficiente del servicio.

Como experiencia internacional de MOCN, puede señalarse el caso de Sudáfrica¹³. En Sudáfrica, el operador Vodacom, el operador con mayor cobertura en el país, ofrece tanto la modalidad tradicional de *roaming* nacional como la modalidad mediante el estándar MOCN, donde se lleva a cabo la entrega de tráfico al operador sin pasar por el núcleo de la red y ahorrando por lo tanto costos y uso de elementos de red.

Lógicamente y ya en el caso de México y la oferta de referencia de Usuario Visitante para 2021, se deberán determinar unas tarifas específicas para MOCN, que tendrán que ser inferiores al *roaming* nacional tradicional, pues supone una entrega del tráfico en niveles de la jerarquía de red que no utiliza ni la transmisión ni el *core* nacional del AEP.

Por otro lado, debe incluirse en la nueva oferta de referencia para 2021 el acceso a la tecnología 5G. 5G permite de una manera directa la asignación de “*network slices*” para proveer el servicio mayorista de *roaming* nacional y la entrega del tráfico en distintos niveles de la jerarquía de la red¹⁴. Esta tecnología, que sin duda será lanzada en 2021, debe incluirse ya en la nueva oferta de referencia para evitar lo que ha venido siendo habitual, que el AEP lance un servicio o tecnología a sus clientes que no está incluido en su oferta de referencia y por lo tanto no puede replicarse por parte de los CS. Y, en lugar de actualizarse los términos de la oferta de referencia al momento (por un fallo creemos en el proceso de aprobación de las ofertas y servicios minoristas del AEP y falta de supervisión del Instituto), pueden pasar varios años hasta que se ofrece el servicio o tecnología en el nivel mayorista para el resto de los competidores.

¹³ <https://flickswitch.freshdesk.com/support/solutions/articles/23000018682-telkom-sa-roaming-locally-on-vodacom-sa>

¹⁴ ITU-R Y.3150. Enero 2018. <https://www.itu.int/rec/T-REC-Y.3150/en>

3 PROPUESTA DE TELEFÓNICA

Una vez identificados los problemas y barreras principales al uso del servicio que hacen que el servicio de Usuario Visitante no sea efectivo y pueda cumplir con los objetivos principales que tiene encomendados, proponemos a continuación una serie de mejoras que creemos que pueden ayudar a reducir estas barreras y mejorar tanto la efectividad del servicio como el cumplimiento efectivo de la obligación.

La mayor parte de las propuestas ya han sido formuladas en respuestas a las consultas públicas de años anteriores, pero reiteramos su necesidad a la luz de los problemas expuestos y de su persistencia a lo largo del tiempo.

Enumeramos a continuación las propuestas.

Respecto a las áreas de servicio

La oferta de referencia debe permitir de manera explícita adaptar el tamaño y forma de las zonas de cobertura a las necesidades de los CS (tamaño de LACs, RACs y TACs) y debe ser una obligación incluida en la oferta de referencia. Debe de ser posible solicitar el mínimo tamaño posible, hasta el nivel de cobertura de un emplazamiento individual. En este punto es conveniente indicar que un principio básico de la regulación *ex ante* respecto a los servicios mayoristas regulados es que estos estén diseñados y tengan la granularidad máxima que permita a los operadores no dominantes utilizar únicamente los componentes técnicos mínimos necesarios que necesitan para ofrecer su servicio minorista.

En todo caso y para minimizar el tráfico en Usuario Visitante en zonas donde pueda existir un traslape parcial de cobertura y además de los puntos anteriores, el AEP debe implementar los mecanismos estandarizados para el traspaso automático de la comunicación (*seamless handover*) que garanticen que se haga el uso mínimo del servicio de Usuario Visitante cuando existe cobertura de ambas redes, la del CS y la del AEP.

Los ejes carreteros deben de tener una especial consideración para garantizar que el servicio de Usuario Visitante puede ser demandado de manera continua a lo largo de todo el eje carretero.

Los CS podrán demandar una tecnología determinada o servicio del que no disponen de manera desglosada en una determinada zona cubierta por el servicio de Usuario

Visitante a pesar de que puedan disponer de infraestructura de telecomunicaciones o cobertura de un servicio o tecnología distinta a la que demandan en esa zona. Ello en virtud de poder replicar técnicamente las tecnologías y servicios del AEP en esa zona y a su vez cumplir con el mandato de la LFTyR respecto a la no disponibilidad de infraestructura o servicio móvil en esa zona.

Replicabilidad

La propuesta de Telefónica es que, sin mayor dilación, se modifique la oferta mayorista para permitir replicar los servicios minoristas del AEP de IoT y M2M. En el pasado ocurrió de manera similar con LTE-A y VoLTE, y no se desencadenó el mecanismo que marcan las medidas asimétricas en cuanto a la replicabilidad técnica de cambiar al momento la oferta de referencia, sino que se tardó en algún caso más de 2 años en ser incorporado a la Oferta de Referencia y únicamente en el procedimiento de revisión anual estandarizado.

Las ofertas de referencia deben ser actualizadas en cuanto el AEP saca al mercado para sus clientes un servicio, tecnología o producto, que su oferta mayorista no permite replicar al resto de los CS.

En cuanto al servicio de Internet fijo inalámbrico sobre 4G (servicio minorista “Internet en tu casa” del AEP), hemos mostrado que no es posible replicarlo ni técnica ni económicamente a partir tanto de la oferta de referencia de Usuario Visitante como la oferta de referencia de OMV. Concretamente, para la oferta de referencia de Usuario Visitante, es necesario establecer unas tarifas específicas para este servicio que permitan su replicabilidad y, además, establecer esquemas de pago adicionales a los de pago por uso, como esquemas de pago por capacidad y modalidades “*bulk*” o volumen de unidades que aseguren de manera general la replicabilidad e incentiven el uso del servicio mayorista.

MOCN y 5G

Como ya hemos indicado previamente, debe incluirse en la oferta de referencia de Usuario Visitante 2021 el estándar MOCN para el servicio de *roaming* nacional, además del *roaming* nacional tradicional. Ello supone una mayor eficiencia y menores costos tanto desde el punto de vista de red (menor uso de ciertos elementos de red) como desde la perspectiva del usuario. De manera consecuente, se deben establecer las

condiciones para el acceso al servicio bajo esta modalidad y unas tarifas adaptadas al menor uso de ciertos elementos de la red del AEP, pues la entrega del tráfico puede hacerse en niveles inferiores de la jerarquía de la red.

Adicionalmente, debe incluirse en esta oferta de referencia el acceso a la tecnología 5G. El AEP ya dispone de las bandas de espectro aptas para esta tecnología y creemos que es inminente que sea lanzada. Desde Telefónica queremos que se evite el problema recurrente e incumplimiento por parte del AEP del principio de replicabilidad técnica y acceso a los CS a las mismas tecnologías que el AEP utilizan en sus servicios y ofertas a sus clientes. Pueden pasar varios años entre que desde la industria se señala una falta de replicabilidad o tecnología que el AEP ofrece a sus clientes pero no ofrece en el ámbito mayorista hasta que se incluye en las ofertas de referencia (hay múltiples ejemplos, tanto en la de Usuario Visitante con LTE-A, VoLTE, etc., como en las de desagregación del bucle con la fibra (VULA), velocidades simétricas, etc.). Todo esto sin dar por bueno la situación y el procedimiento actual, que necesita ser modificado con una supervisión estricta por parte del Instituto que obligue a modificar las ofertas de referencia tan pronto como se detecte que los servicios mayoristas no permiten replicar los servicios que el AEP ofrece a sus clientes.

Aseguramiento Equivalencia de los Insumos

No hay garantía de que se esté cumpliendo en la actualidad el principio de Equivalencia de los Insumos en el servicio de Usuario Visitante. El servicio de Usuario Visitante no tiene establecidos unos indicadores de desempeño que permitan certificar que el AEP no está priorizando su operación frente a los CS y/o dando un distinto trato entre los CS.

Dentro del conjunto de indicadores de desempeño de los servicios móviles, el AEP únicamente muestra dos indicadores:

Indicador: TIEMPO PROMEDIO DE SOLUCIÓN DE FALLAS EN EL SERVICIO CONDUCCIÓN DE TRÁFICO.

Indicador: PROMEDIO DE FALLAS POR PUERTO DE ACCESO.

No existe ningún otro indicador, y nos preguntamos cómo estos dos indicadores, que apenas representan la realidad de los servicios mayoristas móviles como pueden ser el de Usuario Visitante o el de OMV, pueden dar cuenta de que no se esté discriminando el tráfico, la calidad, el tratamiento de las solicitudes o el tratamiento de las incidencias, los plazos, etc. de ambos servicios mayoristas (OMV y UV).

La oferta de referencia debe incorporar unos indicadores de desempeño específicos del servicio de Usuario Visitante que garanticen el mismo trato que da el AEP a su operación y a los CS, así como el mismo trato entre los distintos CS.

Los indicadores a continuación son la propuesta que hacemos llegar al Instituto respecto al servicio de Usuario Visitante, que incluye tanto indicadores de desempeño en la provisión y mantenimiento (incidencias) del servicio, como en la calidad del mismo.

Provisión

INDICADORES DEL SERVICIO MAYORISTA UV			SERVICIOS MAYORISTAS	SERVICIOS MINORISTAS AEP
			UV	Servicios minoristas móvil telefonía y datos AEP
Provisión	Tiempo medio de Provisión del Proyecto de una nueva LAC	días hábiles		
	Tiempo de Provisión del Servicio (P85)			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%		

Figura 2. Propuesta indicadores desempeño provisión de Usuario Visitante

El AEP podrá utilizar como valores minoristas los del servicio de redes privadas móviles para empresas, servicio con las suficientes analogías para poderlo comparar con el servicio de Usuario Visitante (cuando no es factible obtener unos valores directos de un mismo servicio del operador sujeto a la obligación, es práctica internacional el utilizar servicios semejantes o análogos del operador regulado).

Por otro lado, y de cara a completar la información de indicadores de provisión para los CS que no son el AEP, dado que los CS no pueden llevar a cabo solicitudes en cualquier momento sino sólo en dos ventanas de tiempo al año y, mientras esto no cambie, se debe establecer que su tiempo medio de provisión es de 3 meses, que es el tiempo promedio que tendrían que esperar un CS hasta la siguiente ventana de oportunidad. El AEP presentará los tiempos de provisión del servicio de redes privadas para empresas

(servicio análogo a efectos de comparación), que con certeza no presentan la limitación anterior que sí experimentan los CS.

Incidencias

INDICADORES DEL SERVICIO MAYORISTA UV		SERVICIOS MAYORISTAS	SERVICIOS MINORISTAS AEP
		Desglosado por ID de LAC	Servicios minoristas móvil telefonía y datos AEP
Incidencias	Tiempo medio resolución de incidencias	h	
	Tiempo de resolución de incidencias (Percentil 85)		
	Tiempo de resolución de incidencias (Percentil 95)		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	

Figura 3. Propuesta indicadores desempeño incidencias de Usuario Visitante

De manera análoga, se comparará los indicadores de los CS para incidencias del servicio de Usuario Visitante con los del AEP para el servicio de redes privadas para empresas. Hacemos notar que la información debe estar desglosada por LAC.

Servicio y Calidad

INDICADORES DEL SERVICIO MAYORISTA UV			SERVICIOS MAYORISTAS		SERVICIOS MINORISTAS AEP
			Desglosado por ID de LAC		Servicios minoristas móvil telefonía y datos AEP
Uso del servicio y calidad	Porcentaje de tráfico de UV por LAC	%			
	Disponibilidad del servicio UV por LAC	%			
	Desglose por tráfico 2G, 3G, 4G para el servicio de voz	%			
	Desglose por tráfico 2G, 3G, 4G para el servicio de datos	%			
	Proporción intentos llamada fallidos	%			
	Proporción llamadas interrumpidas	%			
	Proporción SMS fallidos	%			
	Tasa de transmisión de datos promedio de descarga 2G	Megabytes/s egundo			
	Tasa de transmisión de datos promedio de descarga 3G	Megabytes/s egundo			
	Tasa de transmisión de datos promedio de descarga 4G	Megabytes/s egundo			
	Latencia datos	ms			

Figura 4. Propuesta indicadores desempeño de calidad de Usuario Visitante

Para los indicadores de calidad del servicio, el AEP debe ofrecer información sobre el uso del servicio desglosado por LAC del tráfico de UV, por tipo de servicio (voz y datos) y tecnología (2G, 3G y 4G) así como la disponibilidad del servicio por LAC y la calidad ofrecida por LAC en términos de proporción de llamadas interrumpidas, intentos de llamada fallidos, SMS fallidos, tasa de transmisión promedio de descarga de datos y latencia.

El AEP ofrecerá los datos equivalentes minoristas de uso del servicio y de calidad ofrecida a sus clientes que están en la misma LAC. Es decir, el AEP no ofrecerá los indicadores globales de calidad general de toda su red sino los de aquellos clientes que se encuentran ubicados en una LAC concreta, misma que los datos provistos en el nivel mayorista.

Los indicadores de desempeño de calidad de los CS considerarán el servicio mayorista ofrecido por el AEP hasta el punto de entrega del tráfico de Usuario Visitante al CS.

Por otro lado, y en cuanto al envío de la información y reportes, el AEP enviará mensualmente a cada CS los indicadores de desempeño particulares del CS así como los indicadores agregados para todos los CS (y así cada CS podrá observar que no se le discrimina frente a otros CS) además de los mayoristas/minoristas del propio AEP (lo que permitirá al CS comprobar que el AEP no discrimina entre su auto-provisión y la de terceros).

Enviaré también el volumen de solicitudes y peticiones del servicio, tanto las propias como las de los CS. Ello permitirá a los CS y al Instituto determinar la confianza estadística de los valores mostrados, pero, en ningún caso, el AEP dejará de enviar la información aunque el número de muestras sea reducido. Será el Instituto el que podrá valorar, en caso de incumplimiento, si el tamaño muestral permite matizar el resultado.

Solicitamos al Instituto que incluya explícitamente esta propuesta de indicadores y reportes dentro de la oferta de referencia.

Ampliación de la duración del servicio mayorista

Es imprescindible prolongar la duración máxima de uso del servicio más allá de los 5 años actuales. Es un importante condicionante y limitación que impide un uso efectivo del servicio, teniendo en cuenta que durante todos estos años no ha podido conseguirse un uso eficaz del mismo por las barreras existentes a su uso. Como ya indicamos en nuestra respuesta a la revisión bienal de las medidas de preponderancia en 2019, dicha obligación debe estar ligada a la permanencia de la preponderancia o concentración del mercado móvil.

Por lo tanto, dicha duración debe ser extendida por un plazo indefinido ligado a la permanencia de la preponderancia o concentración (dominancia) del mercado móvil.