

Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones

042571
con 7 escrituras
en copia simple



2016 AGO 10 PM 2 56

OFICINA DE PARTES
RECIBIDO

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la Consulta Pública relativa a las "Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local presentadas por el Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones".

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (**en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"**), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios respecto de la Consulta Pública relativa a las "Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local presentadas por el Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones", presentadas para aprobación de ese Instituto Federal de Telecomunicaciones (**en lo sucesivo el "IFT" o "IFT"**), lo que hago en los siguientes términos:

EIFT16-41890

Índice de contenidos

1	Posicionamiento general.....	7
1.1	Estructura del informe.....	7
1.2	Proceso de revisión y actualización de las Ofertas de Referencia contrario a las mejores prácticas internacionales	8
1.3	Proceso de revisión y actualización de los precios de la OREDA contrario a las mejores prácticas internacionales	10
2	Antecedentes	12
3	Equivalencia de Insumos: aplicación a las unidades del AEP	13
4	Solicitudes de cambio para la Sección 1 de la OREDA.....	18
4.1	Limitaciones sobre los servicios de acceso directo o indirecto a CS	18
4.2	Prerrequisitos para la prestación de servicios de desagregación	19
4.3	Coubicaciones existentes	20
4.4	Situación de la acometida del usuario final	21
4.5	Validación de visita en falso para servicios de la OREDA	22
4.6	Recursos de red asociados a los servicios	25
4.7	Condiciones que impiden realizar la instalación de los servicios	28
4.8	Movimientos administrativos	30
4.9	Cambio de proveedor de servicios de telecomunicaciones	30
4.10	Verificación de la voluntad del suscriptor	32
4.11	Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupos	34
4.12	Procedimiento de calificación del bucle de cobre	34
4.13	Ejemplo de calificación del bucle de cobre.....	35
4.14	Penetración máxima de cable multipar	36
4.15	Información no existente para calificar el bucle de cobre	37
4.16	Solicitudes masivas	39
4.17	Proyectos especiales para desagregación sin recursos de red	40
4.18	Preaviso para cambios de software	41
5	Solicitudes de cambio para la Sección 2 de la OREDA.....	42
5.1	Inicio de la prestación de servicios.....	42
6	Solicitudes de cambio para la Sección 3 de la OREDA.....	44
6.1	Número de usuarios para información tipo "b"	44
6.2	Periodicidad de la información presentada a los CS	44
6.3	Bucle local de fibra óptica.	45
6.4	Datos técnicos requeridos por los CS	46
6.5	Acceso para solicitudes presenciales de información	48

7	Solicitudes de cambio para la Sección 4 de la OREDA.....	50
7.1	Gestión administrativa para SRLT	50
7.2	Acceso neutro a WiFi móvil en Infinitum SRLT y SRI.....	52
7.3	Temporalidad de aviso en cambios al sistema de WiFi.....	53
7.4	Reventa de Infinitum (datos) que incluya todas las velocidades.....	53
7.5	Suspensión y reanudación de SRI	55
7.6	Procedimiento cambio de domicilio SRLT, SRPI y SRI	56
7.7	Cobranza de otros servicios contratados por terceros con Telmex	57
7.11	Garantía en módems blancos	62
7.14	Acceso a los CDRs en tiempo real.....	66
7.15	Procedimientos de contratación y entrega de SRLT para usuarios existentes	67
7.16	Procedimiento de contratación y entrega de SRLT, SRI y SRPI para usuarios nuevos	69
7.17	Procedimientos de contratación y entrega de SRI y SRPI para usuarios existentes.....	71
7.18	Información en las solicitudes de servicio de desagregación SRI y SRPI	73
7.19	Tiempo de espera para la instalación de acometida SRLT, SRI y SRPI.....	74
7.20	Incremento de plazos de habilitación para los servicios de reventa	77
7.21	Verificación del perfil solicitado	77
7.22	Plazo de reprogramación	78
7.23	Reprogramación por causas atribuibles a Telmex.....	80
7.24	Plazos de entrega de SRLT, SRI y SRPI	80
7.26	GPON como única tecnología disponible.....	84
7.27	Reintroducción de requisitos mínimos de calidad	85
7.28	Procedimiento para la realización de pruebas de entrega.....	87
8	Solicitudes de cambio para la Sección 5 de la OREDA.....	88
8.1	Acceso a los mismos perfiles y anchos de banda en el SAIB	88
8.2	Llenado de solicitudes	90
8.3	Calificación del bucle en servicios GPON	91
8.4	Perfil de servicios prestados sobre FTTH	91
8.5	Garantía de calidad de transmisión del SAIB.....	92
8.6	Preaviso de nuevos servicios y nuevas calidades de red.....	93
8.7	Provisión de ONT por el CS.....	94
8.8	Inclusión de tecnologías ADSL de primera generación.....	95
8.9	Publicación de modelos de módems y ONT.....	96
8.10	Actualización de software	97
8.11	Pruebas por modelo de módem/ONT.....	97
8.12	Configuración y activación del Módem/ONT	98
8.13	Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB.....	99
9	Solicitudes de cambio para la Sección 6 de la OREDA.....	101
9.1	Prestación de servicios de desagregación bajo los mismos términos y condiciones que aplica para su propia operación	101
9.2	Provisión de <i>splitters</i>	101

9.3	Notificación de realización de puente y habilitación de servicio bajo condiciones actuales del bucle	102
9.4	Proceso de portabilidad	103
9.5	Provisión de módem y ONT	103
9.6	Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL	104
9.7	Plazos de entrega en los Servicios de Desagregación.....	105
9.8	Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL..	106
9.9	Parámetros e indicadores para reparación de fallas en los servicios de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL	107
10	Solicitudes de cambio para la Sección 7 de la OREDA.....	109
10.1	Servicios de coubicación para desagregación del bucle	111
10.2	Servicios de coubicación para desagregación del bucle II	111
10.3	Coubicación Básica (CB)	112
10.4	Coubicación Equipada (CEq).....	113
10.5	Servicio de reasignación y servicios de recuperación de espacio de coubicación para desagregación	114
10.6	Procedimiento de contratación y entrega de Coubicación y Reasignación de espacio.	115
10.7	Procedimiento de adecuación de coubicación	116
10.8	Baja del servicio de coubicación	117
10.9	Reubicación de equipos por cierre de centrales.....	118
10.10	Plazos en coubicación y reasignación de espacio	118
10.11	Parámetros e indicadores para la provisión de los servicios	119
10.12	Requisitos de espacios de coubicación.....	120
11	Solicitudes de cambio para la Sección 8 de la OREDA.....	121
11.1	Cotizaciones para contratación y entrega de cableado interno y externo.....	122
11.2	Facilidades para el cable multipar	123
11.3	Procedimiento de contratación y entrega a ubicación distante.....	124
11.4	Plazos de entrega de cableado multipar	125
11.5	Parámetros e indicadores de calidad de cableado multipar	125
12	Solicitudes de cambio para la Sección 9 de la OREDA.....	127
12.1	Plazo de validación de factibilidad para contratación de anexo de caja	127
12.2	Plazos de entrega del anexo de caja de distribución.....	128
12.3	Plazos para provisión del servicio de anexo de caja de distribución	128
13	Solicitudes de cambio para la Sección 10 de la OREDA.....	130
13.1	Características de configuración física y lógica del pCAI	130
13.2	Plan de VLANs: Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional.....	
13.3	Mediciones de tráfico en el SCyD.....	132

13.4	Falta de claridad en prerequisites para contrataciones clave	133
13.5	Plazo de validación de solicitud del SCyD	135
13.6	Cotizaciones en servicio SCyD	136
13.7	Plazo de validación en procedimiento de Ampliación/ Eliminación de NCAI por SCyD	136
13.8	Parámetros e indicadores de calidad para SCyD	137
13.9	Procedimiento para la realización de pruebas para el SCyD	138
14	Solicitudes de cambio para el Anexo B de la OREDA	139
14.1	Penas sobre validación y verificación de factibilidad	139
14.2	Procesos de habilitación y alta de servicios	140
14.3	Mecanismo de comprobación de incumplimiento y aplicación de penas	142
14.4	Tiempo de aplicación de penas convencionales	146
14.5	Cálculo de total de días utilizados para aplicar penas convencionales	147
14.6	Negación del servicio	150
14.7	Tiempos de cierre de incidencias	151
15	Solicitudes de cambio para el Anexo F de la OREDA	152
15.1	Ciudades de inicio de la prestación de servicios	152
15.2	Deducción de pagos y proceso de conciliación de facturas	153
15.3	Aclaración de cláusula de confidencialidad	156
15.4	Terminación anticipada	157
15.5	Suspensión de medidas de preponderancia	159
15.6	Trato no discriminatorio	160
15.7	Resolución de desacuerdos de carácter técnico	162
15.8	Temporalidad de cambios en la Oferta de Referencia	163
16	Servicios incluidos en la OREDA	165
16.1	Prerequisites para la prestación de servicios de desagregación	165
16.2	Presentación de pronósticos	167
16.3	Pronósticos de servicio	169
16.4	Solicitud de servicios de obra civil	172
16.5	Servicios proporcionados por terceros	174
16.6	Servicio de coubicación	175
16.7	Cobro de la acometida	177
16.8	Servicio de línea telefónica paralela al servicio SAIB	178
17	Tarifas de los servicios de desagregación	180
17.1	Tarifas de renta de coubicación cerrada y coubicación básica	180
17.2	Estructura de tarifas de cobros recurrentes del servicio SCyD	182
17.3	Problemáticas en la estructura de precios de reventa	193
17.4	Imposibilidad de replicar paquetes Infinitum mediante SAIB	197
17.5	Inexistencia de mecanismos para acceder a paquetes de solo voz	201

18	Servicios omitidos en la OREDA	203
18.1	VULA (acceso local virtual desagregado)	203
18.2	Desagregación de fibra	207
18.3	Acceso indirecto con QoS sobre las redes NGA	208
18.4	Reventa de línea telefónica con enrutamiento de tráfico	209
18.5	Fibra oscura	210
18.6	Altas y bajas masivas	214

Anexo A Glosario

Anexo B Experiencia internacional seleccionada sobre Equivalencia de Insumos



1 Posicionamiento general

Grupo Televisa (GTV) ha preparado este documento en respuesta a la consulta pública con respecto a la Propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA) presentada por el Agente Económico Preponderante (AEP) en el sector de telecomunicaciones y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) el 12 de julio de 2016.

1.1 Estructura del informe

A finales del año 2015 el IFT aprobó por primera vez la OREDA sin someterla a un proceso de consulta pública. Dicha Oferta de Referencia fue publicada por Teléfonos de México (Telmex) y Teléfonos del Norte (Telnor) el 30 de diciembre de 2015 en sus respectivas páginas web para la prestación regulada de los servicios de acceso a la red de telecomunicaciones fija del AEP en telecomunicaciones.

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

- Sección 2 – Antecedentes
- Sección 3 – Equivalencia de Insumos: aplicación a las unidades del AEP
- Sección 4 – Solicitudes de cambio para la Sección 1 de la OREDA
- Sección 5 – Solicitudes de cambio para la Sección 2 de la OREDA
- Sección 6 – Solicitudes de cambio para la Sección 3 de la OREDA
- Sección 7 – Solicitudes de cambio para la Sección 4 de la OREDA
- Sección 8 – Solicitudes de cambio para la Sección 5 de la OREDA
- Sección 9 – Solicitudes de cambio para la Sección 6 de la OREDA
- Sección 10 – Solicitudes de cambio para la Sección 7 de la OREDA
- Sección 11 – Solicitudes de cambio para la Sección 8 de la OREDA
- Sección 12 – Solicitudes de cambio para la Sección 9 de la OREDA
- Sección 13 – Solicitudes de cambio para la Sección 10 de la OREDA
- Sección 14 – Solicitudes de cambio para el Anexo B de la OREDA
- Sección 15 – Solicitudes de cambio para el Anexo F de la OREDA
- Sección 16 – Servicios incluidos en la OREDA
- Sección 17 – Servicios omitidos en la OREDA
- Sección 18 – Tarifas de los servicios de la OREDA

El análisis de cada punto particular tratado se ha estructurado de la siguiente manera:

- identificación y referencia del asunto
 - problema y razones para sugerir cambios
 - evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante
 - sugerencias de actualizaciones a la OREDA.
- 

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren los documentos incluidos en la “Propuesta de Oferta de Referencia de Desagregación presentada por Teléfonos de México, S.A.B de C.V¹”, el cual fue sometido a consulta pública por el IFT el 12 de julio de 2016. Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia y sus correspondientes anexos para la Desagregación de la Red Local de Telnor (documento en consulta: Propuesta de Oferta de Referencia de Desagregación presentada por Teléfonos del Noroeste S.A de C.V²).

1.2 Proceso de revisión y actualización de las Ofertas de Referencia contrario a las mejores prácticas internacionales

El caso concreto de la revisión y actualización de la OREDA durante esta consulta es una prueba clara de que el proceso actual no funciona de la manera óptima que debería. A continuación resumimos algunas de las grandes desventajas que hemos podido comprobar en este proceso:

- se “cerró” la primera versión de la OREDA publicada en diciembre de 2015 y, pese a las evidencias presentadas por Grupo Televisa de errores, de estrechamiento de márgenes, de condiciones lesivas para los CS, etc en dicha OREDA, el IFT declaró que no podía realizar dichos cambios razonables antes de que venciera el periodo de validez de la misma. Esto supone un perjuicio para los CS y el sector en general
- en este proceso de revisión de la OREDA, por el cual el AEP debe presentar una sugerencia de texto para la Oferta de Referencia (al contrario de lo que sucede en los países de la Unión Europea) se pone de manifiesto las desventajas e incongruencias de esta manera de proceder:
 - el AEP ha realizado un gran número de cambios a la OREDA vigente. De ellos, la inmensa mayoría suponen una rebaja general de sus obligaciones como AEP y sujeto de regulación asimétrica, de los niveles de calidad de los servicios, de facilidad de utilización de los servicios regulados, etc
 - el AEP ha aprovechado para revisar al alza todos y cada uno de los precios de los servicios regulados. Los problemas de cobros excesivos y de estrechamiento de márgenes (cuando no directamente de precios predatorios) que existían con la actual OREDA no hacen sino empeorar gravemente
 - el IFT ha publicado la versión de la OREDA que le envió el AEP sin haber realizado ningún cambio ni dar indicaciones sobre si considera alguno de los cambios realizados razonables. Esto aumenta enormemente la incertidumbre en el sector

¹ <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/6364/documentos/oredatelmexnueva.zip>

² <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/6364/documentos/oredatelnornueva.zip>

- la carga de la justificación de los cambios recae en el IFT y en el resto de la industria pero no en el AEP, tal y como debería ser dado que es el sujeto de regulación asimétrica. En efecto, el AEP ha podido realizar todos los cambios que ha querido sin tener que presentar mayor justificación. Ahora, y según los procedimientos establecidos, es el IFT quien debe justificar si acepta o no los cambios introducidos por el AEP, y la industria quien debe dar su opinión al respecto (y de otras posibles sugerencias propias). Esta forma de proceder no se encuentra en ningún país de la Unión Europea...
- ...y tiene el efecto perverso, quizás buscado de manera consciente por el AEP, de cargar a las demás partes pero sobre todo al IFT, de una cantidad enorme de trabajo adicional cuando los plazos de revisión de la OREDAs son ya de por sí extremadamente justos. Esto podría tener un efecto negativo en la calidad de la revisión que tanto la industria como el IFT llevan a cabo de la OREDAs. Es decir, la manera actual de proceder facilita e incentiva el comportamiento táctico contrario a los intereses del sector por parte del AEP

A continuación reiteramos la postura ya expresada con anterioridad por Grupo Televisa y las soluciones sugeridas al respecto. Somos conscientes de que, quizás, parte de las soluciones no tienen cabida en una Oferta de Referencia sino que afectan a normas fundamentales como las Medidas de Preponderancia. Sin embargo, creemos que, en vista de lo acontecido en esta revisión de la OREDAs, es útil mencionarlas aquí.

En efecto, tal y como Grupo Televisa ya comentó en su respuesta a la consulta realizada por el IFT sobre la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones entre el 7 de abril y el 16 de junio de 2016³, el Marco Común de regulación de las comunicaciones electrónicas en la Unión Europea, en el que se inspiró la Reforma Constitucional y posterior regulación del sector de telecomunicaciones en México, da un buen ejemplo del rol que debe tener el ARN (Autoridad Regulatoria Nacional) con respecto a las Ofertas de Referencia.

En efecto, la ARN de un país cuyo mercado de comunicaciones electrónicas se rige por el Marco Común de la Unión Europea, tiene los siguientes roles:

- es el organismo que detenta la autoridad sobre la Oferta de Referencia
- es la única entidad encargada de determinar los cambios tanto técnicos como comerciales de la Oferta de Referencia
- es el organismo que realiza las auditorías necesarias para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en la Oferta de Referencia

Con respecto al primer punto, **las ARNs son las entidades estatales que detentan la autoridad sobre las Ofertas de Referencia y así debería ser de manera efectiva en México con el IFT.** Es decir, las ARNs y el IFT es una más, imponen todas las

³ http://www.ift.mx/sites/default/files/consulta-publica/ift-2016-0704a1606/20160614_1417_Grupo_Televisa.pdf

condiciones necesarias a los operadores con PSM (Poder Significativo de Mercado) para la efectiva prestación de los servicios mayoristas regulados incluidos en las Ofertas de Referencia. Esto es así debido a la naturaleza asimétrica de la regulación de PSM, la cual, al igual que la de Preponderancia en México, fue establecida para suplir la falta de poder de negociación entre los solicitantes de acceso y los operadores con PSM a la hora de regular el acceso de los primeros a los activos relevantes y cuellos de botella de las redes de los segundos.

Con respecto a los **cambios en las Ofertas de Referencia**, las ARNs son las **entidades estatales encargada de decidir el contenido y todos los detalles de las Ofertas de Referencia**, así como de **realizar los cambios necesarios en todos los aspectos relevantes de las mismas**. De esta manera, las ARNs se asegura de que los cambios que se realicen en las Ofertas de Referencia sean justificados y razonables, así como que se realicen en el momento en que se consideren necesarios. **Los procesos de actualización de las Ofertas pueden venir o bien por una decisión de la ARN o bien de una solicitud del operador con PSM o de los solicitantes de acceso, si bien todos ellos tienen que estar perfectamente justificados**. Esto hace que, de facto, las Ofertas de Referencia no queden “**cerradas a todo cambio**” durante un periodo de tiempo predeterminado y se disponga de un marco flexible para realizar los cambios que sean considerados necesarios por la ARN para adaptarlas a la evolución del mercado. Si bien el IFT, en nuestro entendimiento está facultado para operar de la misma manera que las ARNs europeas con respecto a los cambios en las OR del AEP, no ha asumido el rol de manera efectiva, lo cual opinamos que debe hacer con la mayor prontitud

Las ARNs son las encargadas de **velar por el cumplimiento efectivo de los remedios y obligaciones impuestos a los operadores** con PSM. Las ARNs europeas, típicamente, llevan a cabo estas tareas de manera periódica o bajo demanda de los actores de mercado si así lo solicitan. Hasta ahora, **si bien el IFT en México tiene la misma autoridad y competencias que sus homólogas europeas**, no ha llevado a cabo esta función de manera efectiva.

1.3 Proceso de revisión y actualización de los precios de la OREDA contrario a las mejores prácticas internacionales

El GTV se encuentra estupefacto sobre la falta de definición del IFT acerca de cómo piensa actualizar los precios y tarifas de los servicios incluidos en la OREDA. Esta estupefacción, y franca preocupación, está originada por los siguientes problemas:

- como ya señaló Grupo Televisa en otras consultas públicas, y vuelve a poner de manifiesto en este mismo documento, las tarifas del AEP para muchos de los servicios incluidos en la OREDA son abusivos y llevan a estrechamientos de márgenes cuando no a precios predatorios directamente...

- ...esta situación no hace más que empeorar con los nuevos precios y tarifas sugeridos por el AEP en la versión de la OREDA actualmente en consulta. Esto es debido a que, sin justificación alguna, el AEP ha aumentado todos y cada uno de los precios, en muchos casos, incluso los ha multiplicado por dos. Por lo tanto, como ya comentamos, los problemas de estrechamiento de márgenes y precios predatorios han empeorado substancialmente
- El IFT no puede haber creado mayor incertidumbre sobre la viabilidad de la OREDA por las siguientes razones:
 - el IFT no ha dado ninguna indicación pública sobre la conveniencia de establecer tests de estrechamiento de márgenes y procedimientos de aprobación ex-ante de servicios y tarifas del AEP
 - el IFT no ha expresado de manera pública su opinión sobre el abusivo incremento de precios del AEP en la OREDA sometida a consulta
 - en el modelo de costos de la red de acceso fija⁴, el cual tiene otros problemas como ya señaló GTV en su momento, ya no es posible encontrar el servicio de concentración y distribución (SCyD). Esto genera una enorme incertidumbre sobre cómo el IFT pretende establecer las tarifas de este importante servicio
 - el IFT se haya construyendo en estos momentos un modelo de costos para establecer los precios de los servicios de desagregación basados en la red de fibra hasta el hogar del AEP. La industria prácticamente no dispone de ningún detalle al respecto de dicho modelo, de cómo se va a alinear con los otros modelos existentes y de si estará finalizado, testado y consultado antes de que se publique la nueva versión de la OREDA
 - el IFT no ha publicado la versión actualizada de lo modelo de costos evitados utilizado para establecer los precios de los servicios de reventa y SAIB tras la consulta llevada a cabo el año pasado

Es de la máxima urgencia que el IFT aclare qué piensa hacer para que los servicios de la OREDA tengan precios adecuados, que permitan márgenes razonables a los CS y qué procesos de control de márgenes y servicios minoristas ex-ante tiene pensado imponer al AEP. Sin estos ingredientes, la exitosa aplicación de la OREDA resultará imposible.

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

2 Antecedentes

Mediante la resolución P/IFT/EXT/060314/76 del 7 de marzo de 2014 (en adelante la “Resolución de Preponderancia”), el IFT determinó que el Grupo de Interés Económico (GIE) dentro del cual estaban incluidos Telmex y Telnor, constituían el Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones.

El IFT le impuso, entre otras, las 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.

En efecto, como parte de las Medidas, se impuso al AEP la desagregación de su red local, incluyendo todas sus facilidades esenciales. Del mismo modo, se estableció un grupo de trabajo de la industria para consensuar la aplicación práctica de las medidas relacionadas con la desagregación de la red local del AEP.



3 Equivalencia de Insumos: aplicación a las unidades del AEP

Identificación y referencia del asunto

Se ha omitido a lo largo de la OREDA el incluir las operaciones minoristas del AEP como usuarios de la oferta de referencia. En especial teniendo en cuenta el Anexo 3 de las medidas de preponderancia, en sus cláusulas Quinta, Vigésima Quinta y Vigésima Séptima que incluyen explícitamente los principios de transparencia, y de no discriminación.

QUINTA - [...] El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- *Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a cualquier concesionario de redes públicas de telecomunicaciones que se lo solicite.*
- **Aplicar términos y condiciones a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico distintos a los establecidos en la Oferta de Referencia.**
- *Condicionar la provisión de los servicios a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional o diferente de aquel.*
- *Sujetar la provisión de los servicios a la condición de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero.*

*VIGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer a los Concesionarios Solicitantes, los elementos, capacidades, servicios, infraestructura y funciones necesarias para llevar a cabo **la prestación de los servicios de desagregación con cuando menos las mismas condiciones, plazos y la misma calidad de servicio con que prestan dichas funciones para su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, a cuyo efecto establecerán los mecanismos y procedimientos***



necesarios para mantener los niveles de calidad y seguridad acordados entre las partes.

Cuando sea procedente, el Agente Económico Preponderante deberá contar con un solo proceso de atención de solicitudes de los servicios de desagregación conforme al cual, bajo condiciones similares, deberán ser atendidas las solicitudes respectivas en el orden en el que fueron presentadas.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- Para los servicios de desagregación objeto de la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar niveles de disponibilidad del servicio, plazos de entrega, plazos de reparación de fallas y otros parámetros de calidad relevantes que permitan al Concesionario Solicitante replicar los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus usuarios finales.

*Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer niveles de calidad de servicio para los servicios objeto de la Oferta de Referencia no menos favorables de los que emplea para **su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico.***

Los parámetros de calidad formarán parte de la Oferta de Referencia por lo que quedarán sujetos al tratamiento previsto en la medida Quinta.

Adicionalmente, la Medida DÉCIMA SEXTA de dicho Anexo 3 contempla que

“El Agente Económico Preponderante deberá aplicar los procedimientos previstos en las presentes medidas y utilizar el Sistema Electrónico de Gestión para las operaciones realizadas por la propia empresa, así como por sus filiales y subsidiarias.”

El propio IFT no podía haber dejado más claro que el SEG debe ser utilizado por el propio AEP, y con él, todos los procesos y servicios a los que los CS acceden a través de dicho SEG.

Problemas y razones para sugerir cambios

Como parte de las recomendaciones hechas a las Medidas de Preponderancia en la consulta pública de junio de 2016, GTV solicitó que se aplicaran las medidas de equivalencia de insumos. De igual forma y teniendo en cuenta las secciones relevantes de las medidas de preponderancia relacionadas con la desagregación de la red local del AEP ya citadas, es imperativo que la OREDA incluya lo cambios necesarios que permitan la implementación de dichos principios.



La implementación de dichos servicios requiere que el acceso a los servicios mayoristas se realice en igualdad de condiciones entre, todos los operadores alternativos, incluido el brazo minorista del AEP. Esto quiere decir que las operaciones minoristas del AEP deben prestar sus servicios utilizando los mismos procesos y condiciones que utiliza cualquier otro CS.

En lo que se refiere a la Sección 1.1. La cual describe lo siguiente:

“Para contratar los servicios objeto de la OREDA el CS deberá:... solicitar los servicios mediante el Sistema de Captura o el SEG, cuando este último entre en operación, o a través de los formatos establecidos en la presente OREDA”

El documento debe contemplar que no solamente los CS deben ser usuarios del Sistema de Captura o el SEG, sino que también lo debe ser el mismo AEP quien utilice el sistema al momento de contratar los servicios. El AEP debe utilizar los mismos sistemas de información a disposición de los CS. Esto no solamente para que estén en igualdad de condiciones, sino también para que la captura de datos y la medición de indicadores claves permitan al regulador determinar si existe o no discriminación en la provisión de los servicios.

De igual forma, en favor de la competencia justa, las exigencias y deberes impuestos a los CS deben ser iguales para el AEP. De tal forma que compitan en igualdad de condiciones.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En este reporte hemos incluido dos ejemplos prácticos de cómo la Equivalencia de Insumos ha sido abordada por los reguladores de España e Irlanda. Así mismo incluimos dos ejemplos de cómo la separación funcional y estructural ha sido impuesta para asegurar la EoI en el Reino Unido y Nueva Zelanda.

Nueva Zelanda es un caso especialmente relevante ya que su ARN ha migrado desde un enfoque basado en arbitraje de desacuerdos a uno más influenciado por la regulación Europea con un marco de obligaciones ex-ante sobre el operador dominante. Consideramos que esto es similar a las ambiciones de las autoridades mexicanas en el sector de telecomunicaciones, quienes también están pasando de un enfoque regulatorio dominado por acuerdos comerciales (y arbitraje del IFT en caso de controversia) a uno de regulación asimétrica ex-ante sobre el AEP.

Los detalles sobre los casos de España, Irlanda, Reino Unido y Nueva Zelanda se encuentran en el Anexo B, debido a lo extenso del texto.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo en cuenta las medidas de equivalencia de insumos observadas en las experiencias internacionales, descritas en el Anexo B; las cláusulas quinta, décima sexta, vigésima quinta y vigésima séptima del anexo 3 de las Medidas de preponderancia, sugerimos que la OREDA incluya todo lo necesario para la implementación de una plataforma de equivalencia de insumos. Lo cual permite y obliga a las operaciones minoristas del AEP la utilización de la oferta como insumo mayorista para sus operaciones.

Un requerimiento para una adecuada Equivalencia de Insumos debe incluir lo siguiente:

1. **Equivalencia de Insumos Técnica:** todos los CS pueden acceder a servicios mayoristas claramente definidos, permitiendo a los CS replicar (o incluso desarrollar otras combinaciones de) los paquetes ofrecidos por el AEP.
 - a. Cualquier nuevo producto minorista del AEP debe ir acompañado por su correspondiente producto mayorista, si este aún no existe a fin de que pueda ser replicado el servicio minorista.
 - b. Ya que los CS necesitan tiempo para convertir los productos mayoristas en productos adecuados al mercado minorista, el AEP debe informar al IFT y a los CS de los nuevos productos mayoristas con antelación. El AEP debe también informar al IFT sobre productos minoristas –ver Equivalencia de Insumos comercial.
2. **Equivalencia de Insumos Procedimental:** debe existir una misma plataforma de soporte de operaciones y de negocio⁵ (OSS/BSS⁶ por sus siglas en inglés, que es similar al SEG propuesto en México) para todos los operadores, incluida el área minorista del AEP. El área mayorista del AEP debe alimentar este sistema para comunicarse con todas las partes, incluyendo el área minorista del AEP.
 - a. El sistema también debe proveer al IFT con un sistema de auditoria para la verificación del comportamiento no-discriminatorio por parte del AEP, así como para monitorear el status y la evolución de las solicitudes de servicios mayoristas, tiempos de corrección de fallas, etc. para compararlos con los datos minoristas del AEP y así asegurar la no discriminación.

⁵ Un sistema separado para fijo y móvil puede que sea necesario para las operaciones de los diferentes AEP, sin embargo para garantizar usabilidad y eficiencia estos deben tener funciones y aspectos comunes.

⁶ 'Operational support system' Sistema de soporte operacional y 'business support system' Sistema de soporte de negocio.

3. **Equivalencia de Insumos Comercial:** los precios mayoristas deben permitir que con la replicación de los paquetes se generen márgenes adecuados para un CS de tamaño razonable y razonablemente eficiente – no necesariamente de la escala del AEP. Esto también implica que todos los precios de cada componente de los paquetes debe poder ser adquirido de forma individual

- a. La evaluación de los márgenes requiere que el AEP informe al regulador de nuevas ofertas con antelación.

Sugerimos que se haga una revisión exhaustiva de la Oferta y que los requisitos ya expuestos se incluyan permitiendo y obligando a que el AEP también haga uso de la OREDA. Esto incluye que, en términos de redacción de la OREDA, donde se menciona el CS, se debe mencionar “el CS y la operación minorista del AEP” en todo el documento. Por ejemplo, en la página 55 de la OREDA sobre el Servicio de Renta de Línea Telefónica se menciona que:

“Al momento de la contratación de los servicios el CS deberá expresar el tipo de usuario que desea contratar, no obstante, si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado una línea residencial no es persona física, se habilitará la línea en la modalidad comercial.”

En puridad, dicho texto debería ser rescrito de la siguiente manera:

*“Al momento de la contratación de los servicios el CS **y la operación minorista del AEP** deberán expresar el tipo de usuario que desea contratar, no obstante, si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado una línea residencial no es persona física, se habilitará la línea en la modalidad comercial.”*

Cambios similares deben realizarse en toda la OREDA.

4 Solicitudes de cambio para la Sección 1 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 1 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el Grupo Televisa (GTV), en calidad de Concesionario Solicitante (CS), a la hora de utilizar los servicios de la Oferta.

4.1 Limitaciones sobre los servicios de acceso directo o indirecto a CS

Identificación y referencia del asunto

Telmex ha añadido, en la Sección 1 de Introducción y Conceptos Generales, la frase en negrilla:

“Telmex atenderá todas las solicitudes que le sean presentadas por los CS relativas a la presente OREDA en los términos y condiciones estipulados, salvo cuando no sea factible su atención y esto sea demostrado. La desagregación de los servicios se tendrá que llevar a cabo bajo las premisas que actualmente opera Telmex, es decir, en el caso de usuarios existentes los mismos sólo podrán desagregarse al mismo tipo de servicio, quedando siempre la posibilidad abierta de que cualquier cambio de perfil o modalidad podrá ser solicitada por el CS en un movimiento posterior.”

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que esta adición al texto de la OREDA no es consistente con el objetivo de la actual Oferta, donde se busca que los CS puedan acceder a la red local de Telmex de manera desagregada en condiciones claras, transparentes y no discriminatorias para ofrecer sus servicios de manera competitiva. Si se restringe al usuario final a desagregarse al mismo tipo de servicio con el que ya cuenta se pierden los incentivos comerciales para buscar una mejor oferta o servicio. Para el usuario el cambio de operador y servicio debe darse en forma transparente y eficiente y no en varios pasos como sugiere Telmex.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que esta adición al texto de la OREDA sea eliminada.



4.2 Prerrequisitos para la prestación de servicios de desagregación

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.1 se definen los prerrequisitos que deben tener los CS para contratar los servicios objeto de la OREDA. Para la provisión de los servicios de desagregación es necesario que el CS realice la contratación de los servicios auxiliares necesarios para cada tipo de desagregación, así como la habilitación de sus equipos; de tal forma que el CS pueda recibir a los usuarios finales desagregados, de acuerdo con la siguiente tabla:

Servicio donde aplica	SRL	SAIB	SDTBL	SDTSBL	SDCBL	SDCSBL
Coubicación para desagregación o ubicación distante		X	X		X	
Servicio de Concentración y Distribución		X				
Cableado Multipar			X		X	
Anexo Caja de Distribución				X		X

Figura 4.1: Prerrequisitos para la prestación de servicios de desagregación [Fuente: OREDA objeto de consulta, 2016]

Telmex ha eliminado lo siguiente:

~~“Si el CS ya cuenta previamente con alguno de los prerrequisitos señalados en la tabla anteriormente presentada, estos se podrán usar para dar cumplimiento de dicho prerrequisito al momento de contratar nuevos servicios o ampliar los ya brindados, siempre y cuando sea factible hacer uso de éstos.”~~

En lo que respecta a Coubicación, Telmex ha añadido el texto en negrilla:

“En caso de que el CS ya cuente en el sitio de interés con una Coubicación contratada para Interconexión, se encuentre compartiendo Coubicación con otro CS (tanto de Interconexión como de Desagregación) o que ya cuente con Coubicación para Desagregación, se entenderá que está cubierto el prerrequisito de Coubicación para Desagregación, siempre que sea factible hacer uso de estos espacios y se realicen las adecuaciones pertinentes, a fin de que en la contratación de servicios de Desagregación el CS pueda proporcionar la Referencia de la Coubicación para Desagregación en la cual habilitará los servicios”

Problema y razones para sugerir cambios

Al eliminar el párrafo, Telmex abre la posibilidad de poder solicitar al CS que adquiera servicios adicionales, aun cuando este ya cuente con el servicio adecuado.

Por otro lado, al añadir la frase sobre adecuaciones pertinentes, se abre la puerta para la discrecionalidad en la provisión del servicio lo cual podría generar cargos adicionales a los ya establecidos claramente en la OREDA, así mismo esto puede derivar en tiempos adicionales no contemplados por el CS.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos se vuelva a incluir el párrafo eliminado por Telmex y se elimine la frase adicional respecto a la Coubicación.

4.3 Coubicaciones existentes

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.1 sobre prerequisites para contratar los servicios de la OREDA, en lo que respecta a requisitos de laoubicación existente se determina lo siguiente:

*“En consecuencia y caso de que el CS ya cuente en el sitio de Interés con unaoubicación contratada para interconexión, se encuentre compartiendooubicación con otro es (tanto de interconexión como de Desagregación) o que cuente conoubicación para Desagregación, se entenderá que está cubierto el prerequisite deoubicación para Desagregación, **siempre que sea factible hacer uso de estos espacios.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que es redundante e innecesario incluir la frase “siempre que sea factible hacer uso de estos espacios” ya que, como dice el texto hay unaoubicación existente que se sobreentiende puede ser utilizada.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos la eliminación de la frase “siempre que sea factible hacer uso de estos espacios” del párrafo relevante en la OREDA.

Así mismo, instamos al IFT a que garantice de manera efectiva la utilización de los espacios existentes enoubicación para alojar los equipos y activos necesarios para la utilización de los servicios incluidos en la OREDA sin necesidad de que el AEP exija la realización de obras de adecuación, las cuales son completamente innecesarias, ya que dichos espacios ya están siendo utilizados. Por esa razón tampoco se debería de prever ningún plazo adicional por la adecuación de las centrales para laoubicación ni se tiene que cobrar por ello, en línea con las mejores prácticas internacionales.



4.4 Situación de la acometida del usuario final

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.3, se establece que la acometida al domicilio del usuario final constituye la parte común de los servicios de desagregación y presenta dos posibles escenarios con base en la relación contractual vigente. La OREDA propuesta muestra en la Tabla 6 el alcance del servicio en dos casos:

Relación contractual actual del servicio	Condición física de la acometida	Responsabilidad de Telmex
Existe servicio telefónico y/o de datos activo, provisto por Telmex.	Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final.	El bucle se entrega con la acometida actual. El mantenimiento de la acometida, ya sea para su reparación o reemplazo será responsabilidad de Telmex.
No existe servicio activo al momento de la solicitud de desagregación, pero existen facilidades de bucle o sub-bucle	No existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final.	Telmex debe instalar la acometida hasta el PCT, con cargo al CS. El mantenimiento de la acometida, ya sea para su reparación o reemplazo será responsabilidad de Telmex.

Figura 4.2: Tabla 6 de la OREDA - Situación de la acometida al usuario final [Fuente: OREDA, 2016]

Sin embargo, en la OREDA vigente, existe un tercer caso donde sí existe acometida directa aun cuando no haya un servicio activo al momento de la solicitud de desagregación, que Telmex eliminó en esta versión propuesta desechando una posibilidad real.

Así mismo, En las condiciones técnicas y operativas para la desagregación efectiva se definen las condiciones para la acometida:

DE LA ACOMETIDA

TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- La Acometida es parte del Bucle Local por lo que el Agente Económico Preponderante será responsable del mantenimiento de la Acometida, ya sea para su reparación o remplazo. El costo del mantenimiento de la Acometida deberá ser parte integral de la tarifa del servicio.

TRIGÉSIMA OCTAVA.- Si en un domicilio existe Acometida directa al momento de la solicitud de los servicios de desagregación, éstos serán entregados con la Acometida actual.

TRIGÉSIMA NOVENA.- Si en un domicilio no existe Acometida directa al momento de la solicitud de cualquiera de los Servicios de Desagregación/pero el

Agente Económico Preponderante cuenta con los recursos de red asociados para prestar servicio a dicho domicilio, el Concesionario Solicitante, a su cargo, podrá solicitarle al Agente Económico Preponderante la instalación de la Acometida hasta el Punto de Conexión Terminal. El Agente Económico Preponderante realizará la instalación y cargo por la instalación de Acometida al Concesionario Solicitante con al menos las mismas condiciones que el servicio que presta a sus propios usuarios.

Problema y razones para sugerir cambios

Habrán casos donde Telmex prestó alguna vez el servicio pero dejó de hacerlo por tanto la acometida ya existe y el proceso de entrega de bucle debe ser más sencillo y eficiente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos se vuelva a incluir la alternativa en la cual queda clara la operatividad de si "No existe servicio activo" pero si "Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final".

Adicionalmente, queremos solicitar que si el usuario final tuvo algún tipo de servicio fijo en su domicilio en algún momento de los 12 meses anteriores a la solicitud de desagregación por parte de un CS, el AEP asumirá que la acometida existe y no podrá denegar la prestación de servicios al CS por este motivo o hacer algún cobro por acometida.

4.5 Validación de visita en falso para servicios de la OREDA

Identificación y referencia del asunto

Para la provisión de servicios de desagregación es necesario que el CS contrate servicios auxiliares que requieren al menos una visita al domicilio del usuario final por parte de las cuadrillas del AEP.

La OREDA estipula en la Sección 1.3 lo siguiente:

"Cuando Telmex instale la acometida o sea necesario que adecúe la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio, y que éste permitirá el acceso a Telmex. En caso de visita en falso el CS deberá pagar una contraprestación equivalente a la atención de falla en falso y en caso de que no se instale la acometida por responsabilidad de Telmex, éste se hará acreedor a la pena correspondiente según lo estipulado en el Anexo B."



Problema y razones para sugerir cambios

Como la OREDA no cuenta con mecanismos de validación en caso de visita en falso, no hay forma de comprobar si el instalador del AEP realmente hizo la visita al domicilio del usuario final o no.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En el caso de la Oferta de Referencia del servicio Nuevo Servicio de Ethernet de Banda Ancha (NEBA)⁷ de Telefónica en España existe un proceso detallado de coordinación entre el operador solicitante de acceso y Telefónica de España.

La Sección 3.6.2.2 de la NEBA explica el procedimiento a seguir para el alta sobre vacante NEBA FTTH, es decir sobre conexiones FTTH en las que ni Telefónica ni otro operador están prestando servicios y para los que siempre se instala el Punto Terminal de Red en el domicilio del usuario:

"[...] Descripción del proceso:

- 1. El Operador realizará su solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre vacante.*
- 2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones de datos de la solicitud, incluida cobertura.*
- 3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.*
- 4. TE asignará y activará la orden de servicio. En caso de que el operador proporcione el OP-VLAN se asignará dicho valor. En caso contrario se asignará un valor que se comunicará al operador.*
- 5. TE agendará con el coordinador (punto de contacto facilitado por el operador) la fecha de instalación o "ventana de instalación" (VIN).**
 - 5.1. El resultado del contacto generará una parada de reloj hasta la fecha concertada (VIN).**
 - 5.2. Si el contacto con el coordinador fuera infructuoso, se generará parada de reloj y se seguirá un protocolo de reintento de contacto con el coordinador.**

⁷ CNMC "Nuevo Servicio Ethernet de Banda Ancha (NEBA)", Telefónica de España, marzo de 2016

6. TE notificará al Operador la VIN. La comunicación de la ventana de instalación incluirá también la comunicación de los parámetros de provisión que el operador necesita conocer para la activación del servicio (ID ONT, S-VLAN, C-VLAN y OP-VLAN), junto con el número Administrativo de la conexión previamente comunicado.

7. Llegada la fecha de VIN, TE procede a la instalación. Si la petición incluye venta e instalación de ONT, esta quedará instalada y sincronizada. Si la petición no incluyera la venta e instalación de ONT, TE verificará el correcto funcionamiento del protocolo entre ONT y OLT mediante una ONT de prueba.

8. Realizada la instalación, TE comunicará al operador el fin de la solicitud.

9. Si una vez desplazado el personal de instalación de TE al domicilio del cliente final éste decidiera desistir de la instalación, cualquiera que fuera el motivo, TE informará al operador y esperará que este reitere o anule.

10. Si con el personal de TE en el domicilio del cliente final se concluyera la necesidad de la realización de trabajos en el mismo para la instalación de la fibra (obstrucción de canalizaciones, motivos estéticos u otros motivos) se seguirá el proceso siguiente:

10.1. Se detendrá la instalación, activándose una parada de reloj

10.2. TE notificará al Operador una incidencia ejecutiva para el mismo con causa "trabajos necesarios en domicilio de cliente". El operador tendrá 60 días para la resolución de la incidencia.

10.3. Cuando el operador solicitante considere, de común acuerdo con su cliente, que se han realizado los trabajos necesarios en el domicilio del cliente, el operador lo comunicará a TE resolviendo la incidencia.

10.4. Si transcurrido 60 días desde la generación de la incidencia, el operador no hubiera resuelto la misma, TE anulará la solicitud. [...]"

Como se puede comprobar, Telefónica notifica cualquier incidencia con el usuario final al operador solicitante de acceso y espera instrucciones. En la práctica, tal y como corroboran los operadores españoles, el instalador de Telefónica llama al técnico del operador solicitante de acceso. Este intenta localizar al usuario final en caso de que este no se encuentre en su domicilio y trata de planificar otra nueva cita si no está presente en su domicilio en ese momento. No existe ningún cargo adicional para el operador solicitante de acceso por "visita fallida".

Otro ejemplo de esta coordinación funcional entre el operador solicitante de acceso y el operador regulado se encuentra en la Oferta del Bucle de Abonado (OBA)⁸ de Telefónica de España. En la página 1-9 de dicha Oferta de Referencia, se define lo siguiente:

⁸ CNMC, "Oferta de Acceso al Bucle de Abonado", Telefónica de España, enero de 2015

“Telefónica y el Operador deberán definir conjuntamente el proceso de coordinación y los parámetros técnicos o umbrales de mínima calidad de servicio aceptable a la entrega. El Operador deberá garantizar un tiempo máximo de respuesta de 10 minutos al personal técnico de Telefónica desplazado en central o en el domicilio del abonado.”

De manera práctica, Telefónica tiene un canal de comunicación abierto con el operador solicitante de acceso para una óptima coordinación.

En cuanto a las penalizaciones por desplazamiento infructuoso, la OBA menciona en la lista de precios en el Anexo 3-16 que

“Asimismo, los operadores deberán abonar una penalización por el desplazamiento de personal de Telefónica o sus empresas colaboradoras para la realización de trabajos que se comprueba in situ que no se pueden realizar por causas imputables al operador. Esta misma penalización deberá aplicarse cuando el personal del operador se desplace y no pueda realizar los trabajos previstos por causas imputables a Telefónica.”

Evidentemente, el hecho de que el usuario final no se encuentre en su domicilio tras haber hecho el CS el esfuerzo de concertar una cita, no puede ser considerado responsabilidad del CS. Hacemos notar que las penalizaciones por las visitas en falso deben aplicarse también al operador dominante (el AEP en el caso mexicano) en el caso de que le sea imputable el desplazamiento infructuoso del equipo del operador solicitante (el CS en México).

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Según lo observado en las mejores prácticas internacionales, consideramos que se debe incluir en la OREDA un proceso entre el CS y Telmex que permita una coordinación en tiempo real de las partes y donde se definan los estándares mínimos de calidad y tiempos máximos de respuesta. Para esto se debe definir un canal abierto entre Telmex y los CS para mitigar los riesgos e ineficiencias asociadas a las visitas fallidas. Este nuevo canal debe permitir al CS verificar la ejecución de las visitas por parte de Telmex y donde el CS también pueda contactar al usuario final con el fin de evitar la pérdida de tiempo por todas las partes.

Por otra parte, consideramos que se apliquen penalidades por desplazamiento infructuoso al AEP en caso de que este haga desplazarse al equipo del CS de manera infructuosa ya sea al domicilio del usuario final o a cualquier otra instalación.

4.6 Recursos de red asociados a los servicios

Identificación y referencia del asunto

La Sección 1.4.1 de la OREDA enlista los recursos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, los recursos de red necesarios para la prestación de los

servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del usuario final. Para poder brindar cada uno de los servicios es necesario que exista disponibilidad de ciertos recursos de red. Telmex ha eliminado el siguiente texto:

~~“(…) Las referencias anteriores a determinados elementos de red y al hecho de que su indisponibilidad supone la denegación de la correspondiente solicitud de lo CS, deberá realizarse de acuerdo con el siguiente criterio:~~

~~Se considerará disponible y por lo tanto Telmex no podrá denegar el servicio si la falta de recursos de red es solucionable en un plazo de tiempo razonable o sin recurrir en costos elevados, e implica un escalonamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda, actuando tal y como Telmex lo haría con sus propias operaciones. La consideración de indisponible para un recurso y su aplicación para denegar solicitudes deberá motivarse en base al criterio anterior.~~

~~En particular se considerará que aquellos elementos de red que requieran realización de obra civil en la planta externa, o nuevos tendidos de par de cobre o de cable óptico no demandado por la propia operativa de Telmex cumplen con el criterio anterior.~~

En su lugar, incluyó el siguiente texto:

Adicionalmente, existen otros motivos que imposibilitan la instalación, los cuales serán notificados a los CS mediante las siguientes etiquetas del sistema:

- A. domicilio en obra;**
- B. cliente no desea el servicio;**
- C. cliente no se localiza (aplica reprogramación)**
- D. Se ha excedido el límite de reagendaciones**

Actualmente, como parte de la operación se llegan a tener distintas condiciones que impiden poder realizar la instalación de los servicios a pesar de haber validado la factibilidad de los recursos en los sistemas de información, ya que en el campo se llegan a presentar causas que corresponden a eventos imprevistos como:

- i. Daños no identificados cuando se validó la solicitud de servicio (Terminales, pares de cobre, puertos, etc.).**
- ii. Asignaciones con desviación (Puertos y pares que se encuentran ocupados o en mantenimiento), en uno o más de los elementos necesarios para el servicio, como son los equipos de acceso (DSLAM, TBA, GPON, etc.), cables de red principal o secundaria, puertos en equipos, condición de tabllas en cajas de distribución y/o terminales, etc.**

Lo anterior, imposibilita el cumplimiento en la entrega de los servicios ya que son detectadas al momento en que se está realizando la instalación del servicio y la visita al domicilio de usuario final, por lo tanto al momento de detectar en campo alguna de las condiciones mencionadas previamente, se notificará al CS, indicando la causa por la cual no se podrá realizar la instalación del servicio en la fecha comprometida, en caso de que la corrección se pueda solucionar en un plazo de tiempo razonable y sin recurrir en costos elevados, el CS podrá decidir si acepta mantener la solicitud en espera o la misma se cancela, lo anterior sin que se realice ningún cargo de penalización.

Cabe señalar, que esto es siguiendo las condiciones que Telmex aplica para su propia operación (...)"

Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a la eliminación del texto, no se puede proceder a denegar un servicio si este puede ser considerado un escalonamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda. Consideramos que Telmex no debe utilizar la lista de requisitos de recursos de red como una excusa para denegar o retrasar la prestación de los servicios de la Oferta. En la actualidad, Telmex podría denegar un servicio fácilmente activable por eventualidades menores como ausencia de *switches* o utilización no óptima del espacio en las centrales.

Por otra parte, no pueden definirse como razón de denegación los siguientes parámetros:

- **Domicilio en Obras:** El domicilio del usuario final puede encontrarse en obra pero eso no implica que el punto de terminación de red (PTR) se encuentra inoperativo.
- **Cliente no desea el servicio:** El usuario final ha establecido al CS su deseo y visto bueno de realizar el traspaso y el AEP no puede cuestionar esta decisión
- **Cliente no se localiza:** Como lo establecimos anteriormente, se debe crear un procedimiento conjunto entre Telmex y los CS que permita una coordinación en tiempo real de las partes y donde se definan los estándares mínimos de calidad y tiempos máximos de respuesta para las visitas al domicilio del usuario.
- **Reagendaciones:** Este parámetro no debe ser considerado, porque el AEP no se va a aplicar este condicionamiento a sí mismo. Telmex reprograma la visita al domicilio del usuario las veces que sean necesarias para conectar un servicio propio.

Telmex también procede a añadir a la OREDA que se pueden dar distintas condiciones que impidan la instalación de los servicios a pesar de haber validado la factibilidad de los

recursos en los sistemas de información (SEG). Para este tipo de situaciones existe la solicitud de verificación, y no se pueden justificar retrasos en la instalación por imprevistos, si ya se ha validado la información previamente a través de un procedimiento preestablecido.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos sea reintroducido el texto eliminado por Telmex y que sea eliminado el nuevo texto relacionado con denegación e imprevistos de forma que la OREDA continúe estando en la misma forma que su versión vigente.

4.7 Condiciones que impiden realizar la instalación de los servicios

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.4.1 Telmex añadió una tabla que contiene ocho de los casos más representativos, pero no limitativos de los imprevistos que pudieran llegar a encontrarse, las acciones que se llevarían a cabo para solventar la incidencia y el tiempo aproximado de solución que debe adicionarse a los plazos establecidos para cada servicio en la sección correspondiente de esta OREDA.

	Incidencia	Acción de solución	Tiempo promedio de solución a partir de la petición
1	Puerto de equipo de acceso dañado y/o ocupado, con posibilidad de nueva asignación	• Buscar puerto donde se haya solicitado baja de servicio. • Puertos que correspondan a clientes con adeudo mayor a 6 meses.	2 días hábiles
2	Puerto de equipo de acceso dañado y/o ocupado, sin posibilidad de nueva asignación	• Adquisición de nuevas tarjetas de puertos. Nota: De acuerdo al procedimiento de Trabajo Especial señalado en la Sección 11 de la OREDA	La acción de solución inicia a partir de la aceptación por parte del CS del trabajo especial (Sección 11 de la OREDA). 18 semanas.
3	Par de red secundaria dañado o con estatus de ocupado y sin posibilidad de nueva asignación.	• Buscar disponibilidad física en terminal o terminales alternas, siempre y cuando la distancia sea menor a 250m.	3 días hábiles
		• Buscar par de cobre donde se haya solicitado baja de servicio. • Buscar par de cobre que corresponda a clientes con adeudo mayor a 6 meses.	10 días hábiles
4	Par de red principal dañado o con estatus de ocupado y sin posibilidad	• Buscar disponibilidad física en Caja de Distribución. • Buscar par de cobre donde se haya	3 días hábiles

	de nueva asignación (cable existente)	- solicitado baja de servicio. • Buscar par de cobre que corresponda a cliente con adeudo mayor a 6 meses.	
		• Realizar reparación de pares dañados donde sea factible, haciendo uso de red existente.	10 días hábiles
5	Puerto en terminal óptica dañado y/o ocupado, sin posibilidad de nueva asignación	• Buscar disponibilidad física en terminales alternas siempre que la distancia sea menor a 250m. • Buscar puerto en terminal óptica que corresponda a cliente con adeudo mayor a 6 meses.	3 días hábiles
		• Reparación de fibras dañadas haciendo uso de red e infraestructura existente, hasta 250 metros.	10 días hábiles
6	No hay fibra óptica tendida en planta exterior (proyecto en proceso de construcción)	• Verificar el tiempo estimado de terminación del proyecto en construcción que tiene asignadas las facilidades de fibra, se notifica al CS a fin de que espere la finalización del proceso.	22 días hábiles.
7	Terminal óptica a más de 250 m	• Asignar puerto libre en OLT en caso de existir • Realizar construcción de red de FO	A partir de una demanda acumulada de 24 clientes, 8 semanas
		• Adquisición de nuevas tarjetas en OLT existente • Realizar construcción de red de FO	A partir de una demanda acumulada de 24 clientes, 24 semanas
8	Zona sin red (8000)	• Validación de capacidad en infraestructura adicional existente para proveer el servicio • Asignación de facilidades en caso de existir	15 días hábiles

Figura 4.3: Acciones y tiempos para solución de incidencias [Fuente: OREDA, 2016]

Problema y razones para sugerir cambios

Aun cuando son bienvenidas las descripciones de los problemas que se pueden encontrar al realizar una instalación, creemos que muchos de ellos deberían identificarse durante la verificación de factibilidad.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los ocho puntos de este cuadro se revisen para que estén atados con la realidad de la oferta y con procedimientos establecidos como las pruebas de verificación y factibilidad.

En ese sentido también creemos que IFT debe imponer plazos más realistas y ambiciosos para dichos procedimientos

4.8 Movimientos administrativos

Identificación y referencia del asunto

Telmex agrega a la OREDA la Sección 1.4.2 *Movimientos Administrativos*, en la cual tiene en consideración algunos movimientos administrativos que imposibilitan la desagregación de la línea por encontrarse en algún proceso en curso. Estos movimientos administrativos deben concluirse para llevar a cabo la desagregación:

- ***“Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:***

- i. Baja de la línea*
- ii. Cambio de domicilio*
- iii. Cambio de número*
- iv. Desagregación con otro CS*
- v. Que esté en proceso de portabilidad*

- ***Que tenga queja abierta”***

Problema y razones para sugerir cambios

Las primeras cinco causas para detener la desagregación tienen sentido, siempre y cuando estos procesos tengan una vida definida que debería ser incluida en la razón para imposibilitar la desagregación.

Sin embargo, el “*Que tenga queja abierta*” puede ser una excusa para denegar o demorar la desagregación sin justificación adecuada. Es posible incluso, que el hecho de que un usuario levante una queja sea el detonador para cambiar de operador.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que el tener una queja abierta no debería ser una limitante para llevar a cabo la desagregación.

4.9 Cambio de proveedor de servicios de telecomunicaciones

Identificación y referencia del asunto

Cuando el usuario final desee cambiar de proveedor de servicio de telecomunicaciones deberá firmar la Solicitud de Voluntad del Usuario Final como lo estipula en la Sección 1.5 de la OREDA. Se menciona que dichas solicitudes serán atendidas como alta de servicio, dando de baja el servicio actual para su posterior activación. La OREDA señala al respecto:

“Las solicitudes que se reciban, serán atendidas como alta de servicio, por tanto, se dará de baja el servicio con el proveedor actual (donador) y se hará



el cambio con el nuevo proveedor del servicio (receptor). Para realizar la verificación de la voluntad el suscriptor/usuario final se cuenta con tres escenarios:

- 1. CS-Telmex: El CS realiza ante Telmex el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.*
- 2. Telmex-CS: Telmex realiza ante el proveedor actual el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.*
- 3. CS-CS: Un CS (nuevo proveedor del servicio) realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el proveedor actual y Telmex. En este caso, se incluirá a Telmex para que éste realice las actuaciones correspondientes a los servicios de desagregación."*

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que, al realizar el AEP la atención de la solicitud del usuario final, dicho usuario puede estar en riesgo de quedarse sin servicio por un tiempo indeterminado, transcurrido desde que se ejecuta la atención de la solicitud de baja en el proveedor actual hasta que se realiza el proceso de alta de este usuario con el nuevo proveedor del servicio.

La Oferta de Referencia no menciona el tiempo máximo de afectación al usuario, lo que podría provocar descontento e incertidumbre sobre la fecha en la que el usuario cuente nuevamente con el servicio disponible. Esta situación puede desalentar a los usuarios a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones, afectando la libre competencia.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Sirva como ejemplo de esfuerzos de minimización de ausencia de servicios al usuario final el siguiente recogido en la OBA de Telefónica para el servicio GigADSL (servicio de bitstream sobre ATM pero cuyas conclusiones son generalizables para otros servicios de acceso indirecto de banda ancha).

En la página 1-82 de la OBA se menciona como paso 5º en el proceso de interacciones entre Telefónica y el solicitante de acceso en el procedimiento de alta de conexión en acceso indirecto GigADSL que:

- 5. En su caso, Telefónica llevará a cabo el traspaso de la conexión según se ha solicitado, garantizando que el usuario afectado no se ve privado del servicio por un período de tiempo superior a 30 minutos, por motivos imputables a Telefónica, salvo en los siguientes casos:*

- *si el cambio a modalidad superior originase una incidencia de "Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada"*
- *si el cambio a una modalidad superior requiere también de un cambio de tecnología de ADSL a ADSL2+ o VDSL2 en cuyo caso dicho plazo se incrementará hasta las 6 horas.*

El mismo criterio se utiliza también para el servicio IP-ADSL (servicio de bitstream sobre IP) en la página 1-98 de la OBA.

De manera análoga, para el proceso de altas masivas de prolongación de par (desagregación del bucle), se establece que la afectación para el usuario final debe ser nula, tal y como se muestra a continuación⁹:

"4. Telefónica llevará a cabo las actuaciones solicitadas, garantizando que ninguno de los usuarios afectados se vea privado del servicio antes o después de la ventana de actuación por motivos imputables a Telefónica.

Una vez ejecutados los trabajos, Telefónica comunicará la finalización de los trabajos al operador solicitante. En todos los casos antes de las diez horas del día laborable siguiente a la ventana de prolongación, se remitirá una comunicación de fin de los trabajos que incluirá la siguiente información:

- *tipo de registro: migración ejecutada*
- *número administrativo de cada par*
- *fecha y hora de efectividad"*

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que la afectación al usuario que desea cambiar de proveedor debe ser mínima independientemente del servicio que disponga en el momento y al que quiera migrar. Es de suma importancia que el IFT establezca un tiempo máximo razonable de afectación. 30 minutos, entre las 1am y las 5am, en caso de cambio de proveedor parece razonable y en línea con las prácticas internacionales encontradas, para todos y cada uno de los posibles casos de migración de servicios regulados. Solicitamos también que se sancione al AEP en caso de que se exceda dicho límite y sea su responsabilidad.

4.10 Verificación de la voluntad del suscriptor

Identificación y referencia del asunto

En caso de que un suscriptor desee cambiar de operador es necesario que llene y firme el formato de verificación. En la Sección 1.5 de la OREDA se señala al respecto:

⁹ CNMC, "Oferta de Acceso al Bucle de Abonado", Telefónica de España. enero de 2015 (página 1-73)

“La verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones. El único requisito que se solicitará para la verificación de la voluntad del suscriptor, es la presentación del siguiente Formato de verificación de la voluntad del suscripto/usuario final.”

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos este procedimiento especialmente engorroso y costoso. Los CS deberán incurrir en altos costos tales como el servicio de mensajería, el tiempo necesario para el transporte del documento al usuario final y el mantenimiento de los documentos en custodia. Igualmente puede ser disuasivo para el cliente el tener que revisar, llenar y firmar el documento de verificación.

Creemos que esto puede entorpecer la adecuada competencia al ser un obstáculo para la migración de clientes del AEP hacia otros operadores, lo que determina en gran medida la competencia y los incentivos a mejorar las ofertas comerciales.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Sección 8.1.9 de la AMLT¹⁰ de Telefónica se determina lo siguiente respecto al consentimiento de los abonados:

“El operador que inicie la actuación a instancias del cliente dispondrá de una copia firmada de la solicitud del abonado. Según establece la Disposición Derogatoria la Circular 1/2001, el operador solicitante de la preselección también podrá disponer de otros medios que acrediten el consentimiento del cliente, siendo aplicable para esos medios de acreditación lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Para ello, se tendrá en cuenta que la entrega de la acreditación de consentimiento verbal se hará en soporte CD, y que el formato en el que se podrá codificar la grabación será MP3 o WAVE.”

La AMLT permite que las pruebas de consentimiento se realicen de forma verbal a través de línea telefónica realizando las debidas grabaciones. Esto redundaría en celeridad y

¹⁰ CNMC, “Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)” de Telefónica de España SAU, junio de 2015 (página 29)

eficiencia del proceso, permitiendo en tiempo real y de forma efectiva tener la prueba de consentimiento de la migración del servicio.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos, según las mejor prácticas internacionales, implementar el consentimiento verbal tal y como está descrito en la AMTL en España o como actualmente funciona la portabilidad de número en México donde el usuario obtiene un código verificador de forma verbal.

4.11 Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupos

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.5 de la OREDA, para el apartado de verificación de voluntad del usuario en caso de números de grupos, Telmex opto por eliminar la siguiente frase en negrilla:

“Para números de grupo, es decir, los casos donde exista servicio con agrupación de líneas, cada línea del grupo será considerada como un servicio de desagregación independiente ~~y el cobro por habilitación se realizará en un solo pago que integra el costo de cada línea, la cual deberá reflejar ahorros por sinergias de la agrupación de líneas.~~ Para solicitar los servicios, el CS deberá requerirlo a través de una sola solicitud e indicar en el formato respectivo la cabecera del número de grupo y los números asociados que desea contratar.”

Problema y razones para sugerir cambios

En la versión vigente de la OREDA, Telmex reconoce que existen ahorros administrativos por agrupación de líneas lo cual debe representar un costo menor para el CS. Al eliminar esta frase, Telmex también elimina la posibilidad de que el CS opte por dicha alternativa.

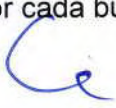
Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos se vuelva a incluir el texto eliminado por Telmex

4.12 Procedimiento de calificación del bucle de cobre

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.6, Procedimientos de calificación del bucle de cobre, donde el AEP determina la calificación de los bucles de cobre de la red, con base en pruebas que reflejan la velocidad máxima alcanzable por cada bucle, Telmex ha optado por eliminar el siguiente texto:



~~“Adicionalmente, Telmex realizará las pruebas técnicas requeridas por el CS (quien tiene la posibilidad de participar y coordinarse con Telmex para la realización de las mismas) diferentes de las determinadas en la presente sección, sin que estas retrasen o permitan la negación de la entrega de los servicios de desagregación.”~~

Problema y razones para sugerir cambios

Telmex optó por eliminar el texto de la Oferta, sugiriendo que si el CS necesita realizar otras pruebas técnicas diferentes a las establecidas en la Sección 1.6, el AEP tendrá la posibilidad de negar o retrasar la entrega de los servicios de desagregación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El texto excluido por Telmex debe reinsertarse en la OREDA.

4.13 Ejemplo de calificación del bucle de cobre

Identificación y referencia del asunto

La Sección 1.6 de la OREDA, Procedimiento de calificación del bucle de cobre, ha sido modificada eliminando el texto en negrita:

“El procedimiento para la obtención de la calificación del bucle considera los siguientes escenarios: Bucle Activo y Bucle Nuevo.

Bucle Activo (Usuario Existente).

Premisas: Usuario con servicio activo de datos y/o voz.

Mecánica para calificar el bucle y determinar el ancho de banda por distancia:

*Para determinar la distancia del bucle se realizará mediante una prueba eléctrica por número telefónico utilizando las facilidades de central o las cabezas de prueba vigentes. **Como ejemplo se muestran los resultados de una medición donde se observa la resistencia de aislamiento y capacitancia para un bucle en específico:***

RESULTADO 614410 0158			
2014-09-02 09 56 56			
Medicion	A-B	A-T	B-T
RESISTENCIA	8138 KOhms	9999 KOhms	9999 KOhms
CAPACITANCIA	2260.000 nf	113.000 nf	113.000 nf
DISTANCIA	1.74 KM		

~~Cada prueba realizada que implique el uso de un equipo de medición deberá ser ejecutada una vez calibrado correctamente dicho equipo.~~

~~De igual manera se observa en el ejemplo~~ la medición de la distancia, se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$\text{Distancia (Km)} = \frac{\text{MIN}(\text{Cat}, \text{Cbt})}{64 \text{ nF/Km}}$$

Donde:

Cat: Capacitancia del punto A a tierra.

Cbt: Capacitancia del punto B a tierra.

MIN (Cat, Cbt): Mínimo entre Cat y Cbt"

Problema y razones para sugerir cambios

La eliminación de este párrafo va en contra de la claridad del documento ya que el ejemplo mostraba qué es lo que el CS puede esperar cuando las pruebas eléctricas de los pares.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos volver a insertar el ejemplo incluido en la versión vigente.

4.14 Penetración máxima de cable multipar

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.6 de la OREDA se determina una penetración máxima para un mismo cable multipar de 70%:

"Para las Tecnologías digitales (Grupos 2 al 5) la penetración máxima a ser aplicada en un mismo cable multipar, no podrá rebasar el 70% de ocupación en cualquier combinación de tecnologías de estos grupos"

Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos por qué existe esta limitación de ocupación. Dichos límites de ocupación deben dimensionarse en función de la calidad requerida en las conexiones, por lo que el 70% es un límite artificial y arbitrario que limita la utilización efectiva de los servicios de la OREDA.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

No hay ejemplos internacionales relevantes para este caso ya que no se suele limitar la penetración en las Ofertas de Referencia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo en cuenta que no existen razones que hagan necesario el límite de ocupación sugerimos la eliminación del párrafo señalado. En su defecto, el umbral debería ser elevado por lo menos hasta el 90%.

4.15 Información no existente para calificar el bucle de cobre

Identificación y referencia del asunto

Para determinar la velocidad máxima de banda ancha que se puede ofrecer para cada bucle de cobre mediante el procedimiento de calificación del bucle que viene descrito en la Sección 1.6 de la OREDA, es necesario realizar pruebas con base en la distancia del bucle. La Oferta de Referencia señala al respecto:

"1.6. Procedimiento de calificación del bucle de cobre

La determinación de la calificación en los bucles de cobre de la red de Telmex se basa en pruebas que reflejan la velocidad máxima alcanzable por cada bucle, dicha determinación permite asignar la velocidad máxima de datos en un bucle, de la misma forma en que lo hace Telmex para sus propias operaciones.

La información disponible que indica la sección 3 de esta OREDA representa el resultado del procedimiento de pruebas aquí descrito para la obtención de la calificación del bucle.

[...]

Mecánica para calificar el bucle y determinar el ancho de banda por distancia:

1) Para obtener el dato de la distancia del bucle se toma como referencia el distrito asociado al domicilio del cliente. De esta forma **la distancia se calcula considerando la distancia de la central al distrito, adicionando 500 metros correspondientes a la distancia promedio al domicilio del cliente.** Los valores del ancho de banda alcanzables serán los referidos en la Tabla de Relación entre distancia y velocidad máxima alcanzable por bucle."

Ce

Problema y razones para sugerir cambios

La información requerida para determinar la velocidad máxima de banda ancha para cada par de cobre no se encuentra disponible en las bases de datos de la OREDA.

Es de suma importancia tener información exacta de la longitud de cada bucle individual para poder estimar el ancho de banda y/o velocidad que está en capacidad de ser asignada al usuario final, tomando en cuenta lo mencionado en la Sección 1.6 de la OREDA.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de acceso desagregado a la red de Telecom Italia para 2016¹¹ menciona en su Sección 8 la calificación del bucle de cobre como un procedimiento fundamental con el objetivo de verificar la conformidad con los parámetros de transmisión de la UIT, y el cálculo de la velocidad soportada por el bucle para uso xDSL. Dicha Oferta menciona:

“Las actividades de calificación del bucle tienen el objetivo de verificar:

- *El cumplimiento de los parámetros de transmisión del bucle con los requisitos técnicos establecidos por la normativa ETSI y / o de la UIT (POTS, RDSI, ADSL, SHDSL, VDSL, DECT);*
- *La compatibilidad del sistema de transmisión que el operador declara utilizar en el bucle, teniendo en cuenta criterios de gestión ambiental definidos por los reglamentos técnicos de Telecom Italia y el estado de ocupación del mismo cable;*
- *El cálculo de la velocidad soportada **por cada par** xDSL para su uso, en el caso de una solicitud del operador de calificación de velocidad del par.*

La oferta de un par de cobre en las instalaciones del usuario para una destinación de uso xDSL requiere una calificación específica para la cual valen las aclaraciones expuestas a continuación:

Para sistemas VDSL - en caso que el operador requiera la activación del servicio en una línea no activa o en una línea activa no calificada, que requiere de una velocidad (upstream o downstream) distinta de la calificada en el momento de activación, Telecom Italia proveerá la calificación de par y la velocidad requerida en relación con la referencia. Se harán la verificación y comunicación de los límites de velocidad tras la solicitud expresa del operador.”

El proceso es similar para los sistemas de ADSL y SHDSL.

¹¹

AGCom "Offerta di Riferimento de Telecom Italia 2016 – Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche", 22 de febrero de 2016, (página 18)

Adicionalmente, el “Manual de procedimientos para los servicios de acceso desagregado mayorista de redes y subredes de cobre de Telecom Italia”¹² menciona en su Sección 3.13 el procedimiento de entrega del servicio de calificación del par:

“El suministro del servicio de calificación del par consiste en verificar la velocidad soportada por el par vendido en desagregación para uso xDSL mediante un algoritmo estadístico que une los parámetros de atenuación de banda estimados para la línea objetivo, en términos de la velocidad mínima garantizada.

[...] Si el operador ha indicado la destinación de uso de ADSL pero no requiere la opción de “calificación por velocidad soportada del par” sin valorar el campo adecuado o valorándolo con un valor menor que o igual a 800 kbit/s Telecom Italia no lleva a cabo actividades de verificación adicionales, pero en cualquier caso se garantiza que:

a) los parámetros eléctricos del par vendido en desagregación cumplen con los umbrales establecidos en el Anexo 3

b) se garantiza la compatibilidad de los sistemas de transmisión de cobre en relación con el uso previsto elegido por el operador (de la mezcla de referencia). La compatibilidad de los sistemas de transmisión numéricos a través de cables de cobre se detalla en el anexo 2;

y no se comunica al operador ningún valor en relación con el rendimiento de la línea.”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que la OREDA debe exigir que la información publicada en las bases de datos sobre los bucles incluya una caracterización individual de cada bucle, determinando calidad y longitud de cada bucle en concreto, en lugar de promedios de red utilizados actualmente, los cuales no dan información valiosa sobre el servicio que está en capacidad de ser prestado al usuario final. Telmex debería poder tener (u obtener) esta información de sus usuarios actuales conectados.

4.16 Solicitudes masivas

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.7 de la OREDA, el AEP incluye la posibilidad de aceptar solicitudes masivas para la contratación de servicios. Sin embargo, están acompañado de varias restricciones que impiden la aplicación *práctica* del servicio:

¹²

AGCom “Manuale delle procedure Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2015 (Mercato 4)”, 11 de diciembre de 2014

- Solicitudes originadas en un único evento (misma fecha, hora)
- Movimientos de alta/contratación
- Misma ubicación física en número exterior de todas las solicitudes.
- Entre 5 y 30 solicitudes de servicio (antes de la revisión de facilidades)
- Más de 5 solicitudes factibles (después de la revisión de facilidades)

Problema y razones para sugerir cambios

Si bien animamos la posibilidad de poder hacer solicitudes masivas, opinamos que sus características las hacen poco prácticas y efectivas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que las solicitudes masivas se permitan hacer para el mismo servicio de desagregación (reventa, SAIB o cualquier otro servicio) en el mismo momento para sitios de un mismo proyecto, sin importar si se trata de la misma ubicación o no.

Consideramos que no debe de existir un límite de solicitudes para las solicitudes masivas, ni deben ser tratadas como trabajo especial que implique algún costo al CS. Es una práctica muy común en el mercado de telecomunicaciones en México.

4.17 Proyectos especiales para desagregación sin recursos de red

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.8, el numeral 8 de las condiciones generales para la prestación de servicios ha sido modificado, eliminándose la parte que resaltamos en negrita:

*"8. Telmex no será responsable de proveer los servicios de desagregación cuando no existan recursos de red (en los términos a que se refiere el apartado 1.4 de la OREDA) o facilidades asociadas al domicilio que el CS está solicitando. **Previo a ello, Telmex presentará un proyecto especial que indique detalladamente al CS una solución para brindar el servicio solicitado, así como la tarifa correspondiente a dicho proyecto.**"*

Problema y razones para sugerir cambios

La OREDA tiene como objetivo el abrir la posibilidad de que los usuarios en todo el territorio nacional tengan acceso a varios competidores de banda ancha y telefonía. Por tanto, en caso de haber limitaciones de red, Telmex debe ofrecer alternativas y será decisión del CS decidir si realiza la inversión o no. Al eliminar este texto, Telmex se exime de presentar una propuesta para dar servicio a un usuario potencial identificado por el CS.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se reintroduzca el texto eliminado.

4.18 Preaviso para cambios de software

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.8, numeral 11, Telmex ha eliminado su obligación de avisar a los CS con 30 días de antelación las actualizaciones en el software, solo realizando la notificación a través del SC o el SEG, cuando entren en operación:

11. *"En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente Telmex, éste se obliga a **notificar-avisar en el SC o SEG cuando esté disponible** a los CS con 6 meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Para el caso de actualizaciones de software se avisará al CS **con 30 días de antelación vía el SC o SEG**"*

Problema y razones para sugerir cambios

Los cambios de software tienden a conllevar problemas de compatibilidad de la red y afectaciones temporales en la prestación de los servicios, mientras se corrigen las fallas operativas (bugs). El realizar cambios de este calibre sin notificar con al menos 30 días de antelación a los posibles CS afectados puede tener graves consecuencias en la apropiada prestación de los servicios de los CS a sus usuarios finales.

Incluso, la OBA de España, en su Sección 1.5.1.8 especifica un mínimo de 2 meses de antelación para informar a los concesionarios solicitantes sobre nuevas versiones de software e interfaces:

"Telefónica comunicará con 2 meses de antelación a los operadores autorizados, salvo acuerdo entre las partes implicadas modificando dicho plazo, el momento en el que estarán disponibles nuevas versiones del sistema, así como el tiempo en que convivirán varias versiones, si es el caso. Esta comunicación incluirá, al menos, el manual de usuario donde se detallarán de forma explícita las modificaciones de la nueva versión."

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se reestablezca la necesidad de que Telmex avise con 30 días de antelación las actualizaciones de software.

5 Solicitudes de cambio para la Sección 2 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 2 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

5.1 Inicio de la prestación de servicios

Identificación y referencia del asunto

En cuanto al inicio de la prestación de servicios la OREDA señala en la Sección 2:

“Al momento de la publicación de la OREDA, se podrán prestar los servicios de Reventa de Línea y el Servicio de Acceso Indirecto a nivel nacional, junto con sus servicios auxiliares asociados.

*La prestación de los SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL será inicialmente en todas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de las siguientes ciudades: Acapulco, Aguascalientes, Celaya, Chihuahua, **Cd. de México**, Cd. Juárez, Coatzacoalcos, Cuernavaca, Guadalajara, Hermosillo, La Laguna, La Paz, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tampico, Toluca, Veracruz y Villahermosa, dándole prioridad a aquellas con una capacidad superior a 5,000 líneas, así como a aquellas que sean PDIC's (Puntos de Interconexión de voz pública conmutada), en el resto de las ciudades los servicios iniciarán a petición de los CS.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Las ciudades donde se abren las centrales para utilizar la OREDA tienen que incluir las zonas metropolitanas, es decir, todos los municipios conurbados.

Esto debido a que las áreas metropolitanas incluyen zonas residenciales y comerciales de importancia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se incluyan a las ciudades sus zonas metropolitanas, es decir, todos los municipios conurbados de las siguientes ciudades:

Valle de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla-Tlaxcala, Valle de Toluca, Tijuana, León, La Laguna, Querétaro, San Luis Potosí, Mérida, Mexicali, Aguascalientes, Cuernavaca, Acapulco, Tampico, Chihuahua, Morelia, Saltillo, Veracruz, Villahermosa,

Reynosa - Río Bravo, Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Xalapa, Oaxaca, Celaya, Poza Rica de Hidalgo, Pachuca de Soto, Tlaxcala-Apizaco, Heroica Matamoros, Cuautla de Morelos, Tepic, Torreón-Lerdo, Puerto Vallarta, Playa del Carmen, Campeche, Ciudad del Carmen, Ciudad Juárez, Los Mochis, Culiacán, Mazatlán y Ciudad Victoria.

Adicionalmente, cuando se programe la apertura de una nueva central sugerimos que el IFT obligue a Telmex que lo comunique a la industria de forma inmediata.



6 Solicitudes de cambio para la Sección 3 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 3 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

6.1 Número de usuarios para información tipo "b"

Identificación y referencia del asunto

La Sección 3 de la OREDA (Información relacionada con los servicios) indica:

*"La información tipo "a" se pondrá a disposición de los CS a través de la interfaz que se habilitará en la página de internet donde se publique la OREDA, para lo cual se asignará un usuario y contraseña por cada CS, **para la información tipo "b" se asignará un usuario y contraseña para un máximo de 3 usuarios del CS.** La información tipo "a" y "b" estará disponible a través del SEG o en su defecto en el Sistema de Captura."*

Problema y razones para sugerir cambios

Considerando el volumen estimado de clientes que pueden ser atendidos por los CS a través de los servicios de la OREDA, consideramos que 3 accesos a la información de tipo "b" por CS son muy escasos y desbordará su capacidad de atención a clientes. Resulta absurdo que todo el personal de Telmex tenga solo tres usuarios para acceder a esta información.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por el principio de no discriminación, solicitamos modificar el texto para que restricción para el número máximo de usuarios de un mismo CS desaparezca.

6.2 Periodicidad de la información presentada a los CS

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 3 de la OREDA, Telmex ha modificado la periodicidad con que la información de tipo "b" será actualizada para que sea en forma "semanal" mientras que en la versión vigente de la oferta especificaba que sería diariamente. Así mismo, en la Sección 3.2.1 Telmex en la versión propuesta de la OREDA especifica los tiempos mediante un nuevo texto:



“Telmex garantizara que la información se mantenga actualizada conforme a lo señalado previamente, es decir mensualmente para la información tipo “a” y semanalmente para la información tipo “b””.

Problema y razones para sugerir cambios

Sí Telmex tiene acceso en tiempo real a los datos sus usuarios, en aras de los principios de transparencia y no discriminación, los CS también tienen que poder acceder a la misma información.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La información de tipo “b” debe hacerse disponible a todos los usuarios en igualdad de condiciones y ser actualizada diariamente.

6.3 Bucle local de fibra óptica.

Identificación y referencia del asunto

La definición de la base de datos 9 de la información tipo “b” mencionada en la Sección 3.1 de la OREDA pone como primer ítem la siguiente información:

“Código identificador del Bucle Local de fibra óptica (con tecnología GPON punto multipunto con 64 usuarios, identificando cada uno de los bucles).”

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos innecesario e incompleto que solo se defina información para tecnología GPON punto multipunto con 64 usuarios, siendo mejor incluir cualquier tipo ya sea de 32, 128 o 256 usuarios.

Evidencia internacional si la hubiere y fuere relevante

Como se trata de un tema técnico particular al caso de México, no es relevante buscar evidencia internacional.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar del texto las palabras “con 64 usuarios”, de tal manera que la base 9 contenga el código identificador del bucle local de fibra óptica sin importar si la configuración de la tecnología GPON punto multipunto.



6.4 Datos técnicos requeridos por los CS

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 3.1 de la OREDA donde se especifican los datos incluidos en las bases de datos, Telmex ha eliminado de la información en la Base 9 que debe presentar a los CS el "Código identificador del DFO al bucle local de fibra óptica".

Problema y razones para sugerir cambios

Esta es información relevante para la prestación apropiada de los servicios de telecomunicaciones por parte del CS. Por tanto, la eliminación unilateral de su publicación no tiene razón de ser.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la inclusión del "Código identificador del DFO al bucle local de fibra óptica" en la información a presentar por parte de Telmex en la Base 9.

Además de ser compatibles con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado, debieran poder descargarse por entidad federativa, incluyendo en un paquete de almacenamiento comprimido (.ZIP) la totalidad de bases de datos de dicha entidad federativa.

Y, con la finalidad de poder utilizar las bases de datos, y se pueda planear un despliegue de red adecuadamente, se solicita al Instituto incluya las modificaciones a las Bases de Datos que a continuación se listan:

- Información tipo "a"
 - **1er inciso de la base 3.** Polígono vectorial (en formato compatible con sistemas de información geográfica) que delimite la zona de cobertura de despliegue de Cobre, por cada central Telefónica o Instalación Equivalente.
 - Archivo de representación vectorial (en formato compatible con sistemas de información geográfica) de las vialidades en el área atendida por central telefónica o instalación equivalente asociada a despliegue de cobre, basada en la "Cartografía Geo estadística Urbana. Cierre de la Encuesta Intercensal 2015" del INEGI, cuya actualización corresponde al 30 de abril del 2015.
 - La información está referida en base a los parámetros:
 - Proyección: Cónica Conforme de Lambert (CCL)
 - Datum: ITRF92.
 - Elipsoide: GRS80.
 - Meridiano origen: 102° 00' 00" W.

- Latitud origen: 12° 00' 00" N.
 - Primer paralelo estándar: 17° 30' N.
 - Segundo paralelo estándar: 29° 30' N.
 - Falso Este: 2 500 000.
 - Falso Norte: 0
- **1er inciso de la base 4.** Polígono vectorial (en formato compatible con sistemas de información geográfica) que delimite la zona de cobertura de despliegue de Cobre, por cada central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Archivo de representación vectorial (en formato compatible con sistemas de información geográfica) de las vialidades en el área atendida por central telefónica o instalación equivalente asociada a despliegue de cobre, basada en la "Cartografía Geo estadística Urbana. Cierre de la Encuesta Intercensal 2015" del INEGI, cuya actualización corresponde al 30 de abril del 2015.
 - La información está referida en base a los parámetros:
 - Proyección: Cónica Conforme de Lambert (CCL)
 - Datum: ITRF92.
 - Elipsoide: GRS80.
 - Meridiano origen: 102° 00' 00" W.
 - Latitud origen: 12° 00' 00" N.
 - Primer paralelo estándar: 17° 30' N.
 - Segundo paralelo estándar: 29° 30' N.
 - Falso Este: 2 500 000.
 - Falso Norte: 0
- **Base 5.** Por cada unidad básica incluir el equipo de acceso al que está conectado cada Unidad Básica.
- **Base 6.** Listado de equipos de acceso por central telefónica o instalación equivalente, en las que incluya:
- Identificador CLLI del equipo de acceso
 - Marca
 - Modelo
 - Fabricante
 - Versión de SW
 - Número de puertos totales, libres y usados
 - Dominio Administrativo al que pertenece
 - NCAI al que pertenece
 - Número de puertos de entrega totales, usados y libres
 - Fecha de actualización de la base de datos

- Información tipo “b”: se deben incluir más opciones de búsqueda de información, tales como:
 - Unidad básica
 - Número telefónico asociado
 - Pares o bucles individuales
- **Base 7.** Se debe definir una fecha límite para que el AEP presente los parámetros de configuración espectral.
- **Base 8.** Incluir por cada Unidad Básica y/o pares de cobre, lo siguiente:
 - Identificador CLLI del equipo de acceso al que están conectados
 - En el caso de los pares individuales, el puerto al que se conecta.

6.5 Acceso para solicitudes presenciales de información

Identificación y referencia del asunto

La Sección 3.4 de la OREDA propuesta ahora incluye un proceso para que en caso de no estar operando adecuadamente los medios electrónicos el personal del CS pueda tener acceso la información de forma presencial en las instalaciones de Telmex. Dicho procedimiento, en su numeral 3 indica que:

“En un día hábil se entregarán credenciales de acceso temporal (que tendrán una vigencia de 48 horas) a consulta de información, debiendo el responsable firmar carta de entrega y aceptación de dichas credenciales.”

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que si la persona del CS que ha ido a las instalaciones de Telmex ya ha sido acreditada por esta última, la necesidad de solicitar un nuevo acceso cada 48 horas es un proceso innecesario y que va en contra de la efectividad en el acceso a la información necesaria para prestar los servicios contratados en la OREDA.

Así mismo, elimina completamente la posibilidad del CS de obtener la información de las bases de datos a través de un medio masivo de almacenamiento.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que las personas del CS que requieran acceso a la información de manera presencial en las instalaciones de Telmex, y que hayan sido debidamente acreditadas por esta última, obtengan dicho acceso por el tiempo que el CS lo requiera.

Adicionalmente, solicitamos que se entreguen la información y las bases de datos en medio masivo de almacenamiento, o descarga masiva por Base de datos o Entidad Federativa como grado máximo de granularidad.



7 Solicitudes de cambio para la Sección 4 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 4 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

7.1 Gestión administrativa para SRLT

Identificación y referencia del asunto

El SRLT tiene operativamente las mismas condiciones que Telmex ofrece a sus usuarios finales, en donde Telmex facturará el servicio al CS, y en su lugar el CS facturará directamente al usuario final. Si el servicio es solicitado para un usuario activo, se indica en la Sección 4.1 de la OREDA que sólo se realiza una gestión administrativa para que el CS pueda facturar al usuario.

*“Cuando existe acometida sin servicio activo, Telmex habilitará el servicio en dicha acometida si la misma cumple con los parámetros de calidad que deben de cumplirse al momento de la habilitación señalados en el numeral 4.8 del apartado Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa, en caso contrario, Telmex instalará una nueva acometida sin cargo al CS. El cargo de la Acometida que se aplique a los CS será en los mismos términos y condiciones que Telmex aplica a sus usuarios finales. **Cuando el servicio es solicitado para un usuario final con servicio activo, Telmex sólo realiza la gestión administrativa para que el CS pueda facturar el servicio al usuario final.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Estamos de acuerdo que en caso de un usuario activo, la activación del servicio de reventa con otro operador sea solo una gestión administrativa. Sin embargo, no vemos que existan costos y tiempos asociados a estas tareas.

Igualmente, dado que es solo una gestión administrativa, dichos cambios no deben generar ninguna interrupción de servicio.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Sección 1.2.1 de la Oferta de Referencia de Acceso Mayorista de Línea Telefónica (AMLT)¹³ española dice que:

¹³ CNMC, “Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)” de Telefónica de España SAU, junio de 2015 (página 2)

“Los operadores que tengan líneas minoristas de Telefónica de España contratadas a su nombre para ofrecérselas a sus usuarios finales podrán solicitar el Servicio de AMLT. Una vez este tipo de líneas se presten mediante la Oferta de AMLT, los operadores beneficiarios podrán cambiar la titularidad de las mismas a favor de sus usuarios finales. Durante este procedimiento no habrá interrupción alguna del servicio de preselección así como los servicios incluidos en la Oferta de AMLT que estuvieran prestando tanto los operadores beneficiarios como Telefónica de España.”

La AMLT también establece en el artículo decimoquinto, asociado a la calidad del servicio, que:

“En el supuesto de indisponibilidad en el servicio de AMLT imputable a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se estará a lo dispuesto en la Oferta de AMLT con respecto al tratamiento de incidencias, dando lugar a la penalización prevista en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio, salvo en aquellos supuestos en los que la interrupción sea responsabilidad del usuario, del OPERADOR BENEFICIARIO, consecuencia de situaciones de fuerza mayor o de exceso de pedidos.”

La extinta CMT en España estableció un modelo de costos de altas de los servicios de acceso al bucle donde estima las distintas modalidades de acceso al bucle de Telefónica, así como al nuevo servicio de acceso indirecto NEBA, en base a los requerimientos en términos de mano de obra y materiales durante el proceso de alta¹⁴.

Para el cálculo de los precios de los servicios la CMT generó un análisis detallado del costo de la mano de obra, el costo de los materiales a utilizar y las listas de tiempos medios empleados en la realización de actuaciones. El costo de la mano de obra incorporaba tareas administrativas, gestión de la red, trabajos a realizar en central y en el domicilio del abonado. Para todos trámites previos (recepción y validación de solicitudes, generación de órdenes, acopio de materiales y equipos de medida, preparación de hojas de ruta) y las tareas de gestión (tareas posteriores a la actuación como rellenar la hoja de actuación, comprobaciones, firmas) el modelo determina que se necesita un total de 25 minutos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Al igual que en la sección anterior, consideramos que el IFT debe hacer esfuerzos por minimizar la afectación a la que debe estar sujeto el usuario de los servicios revendidos por Telmex al CS. En línea con esto y según la evidencia internacional de la AMLT, consideramos que en lo que respecta al servicio SRLT no se deberían dar interrupciones de ningún tipo que afecten al usuario final durante el proceso de traslado. Esto en línea

¹⁴ Comisión del Mercado de Telecomunicaciones de España (CMT) – Modelo de Costes de Altas de los Servicios de Acceso al Bucle – Mayo 2013

con que la interrupción no sea responsabilidad del usuario final, el operador, situaciones de fuerza mayor o exceso de pedidos.

En lo que respecta el término de “*gestión administrativa*” consideramos que el IFT debe determinar tiempos y costos específicos para este tipo de procedimientos para que los CS pueda tener la certeza de como facturar el servicio al usuario final. En el caso específico tratado en este apartado, al ser un servicio de reventa que no requiere ningún tipo de trabajo a realizar en la central, gestión de la red o trabajos en el domicilio del abonado, se establezca un tiempo de máximo 25 minutos y los costos asociados a esta operatividad en México.

7.2 Acceso neutro a WiFi móvil en Infinitum SRLT y SRI

Identificación y referencia del asunto

En las Secciones 4.1 y 4.2.1 de la OREDA se indica que los usuarios finales de los servicios SRLT y SRI tendrán acceso a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Infinitum y se les asignará un usuario y contraseña. Sin embargo, los usuarios requieren acceder directamente a una página de Telmex para ingresar sus credenciales.

Problema y razones para sugerir cambios

Contrario al caso del Servicio SRPI descrito en la Sección 4.2.2 la OREDA no menciona que Telmex proporcionará un acceso neutro:

*“El usuario final podrá navegar en Internet a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece Telmex a sus usuarios finales, los usuarios podrán ingresar a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Infinitum, para lo que Telmex otorgará un usuario y contraseña por cada usuario fina, **así como un acceso neutro** para que el usuario pueda acceder a estos puntos de conectividad.”*

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Este punto es específico para el caso de México donde existe un trato diferente con respecto al uso del WiFi móvil entre los diferentes servicios regulados prestados por Telmex.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se debe incluir el acceso neutro para ingreso a las zonas de cobertura WiFi móvil en Infinitum a todos los usuarios finales de todos los paquetes que tengan el servicio de WiFi, incluyendo SRLT y SRI.



La atención al cliente debe realizarse de manera neutra, incluyendo un portal de acceso sin logos de ningún operador, que solicite al usuario un nombre de usuario y contraseña, y con esta información redireccionarlo a la plataforma de atención de su operador de elección.

7.3 Temporalidad de aviso en cambios al sistema de WiFi

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.1 de la OREDA propuesta, Telmex ha eliminado la obligación de avisar con un mes de antelación sobre cambios en su servicio de WiFi:

“Las condiciones del servicio de WiFi Móvil en Infinitum serán idénticas a las que Telmex ofrezca a sus usuarios, de lo contrario, Telmex ~~notificará con anticipación al menos un mes~~ cuando sea necesario cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.”

Problema y razones para sugerir cambios

Esto representa un deterioro en los estándares de servicio que aceptaron los CS que decidieron tomar los servicios de la OREDA. Cualquier cambio en los servicios debe ser notificado con suficiente antelación para que los CS puedan adaptarse apropiadamente a los cambios a realizar.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos reinstaurar la obligación a Telmex de avisar con un mes de antelación a los CS sobre cambios que planea realizar en sus servicios de WiFi.

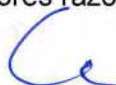
7.4 Reventa de Infinitum (datos) que incluya todas las velocidades

Identificación y referencia del asunto

La OREDA, en su Sección 4.2, menciona que el servicio de Reventa de Infinitum (datos) permite la reventa o comercialización de los servicios de Internet que Telmex tiene autorizado. No se mencionan en la Oferta los servicios de internet puro.

Problema y razones para sugerir cambios

El Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, enfocado en los servicios de desagregación específica en sus cláusulas Decimoprimera, Vigésima Séptima y Trigésima Novena, que el AEP debe proporcionar la viabilidad técnica para que sus servicios puedan ser replicados por operadores razonablemente eficientes.



Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Los servicios de GigADSL y ADSL IP nacional contemplados en la OBA española (Sección 1.4) muestran los diferentes perfiles de los servicios de reventa, mostrando las diferentes combinaciones de especificaciones entre el *router* del cliente y el DSLAM de Telefónica. Cada modalidad del servicio está caracterizada y explícita en la Oferta de Referencia, incluyendo datos como variante, tipo de línea, caracterización en ATM, velocidades red-usuario y usuario-red. Un ejemplo de esto se puede visualizar en la Sección 1.4.2.7 en la que se señalan las modalidades soportadas en los servicios ADSL IP en España, mostrando la oferta completa de perfiles que pueden ser ofrecidos a clientes y revendedores.

Variante	Tipo de Línea	Modalidad	Velocidad Red Usuario	Velocidad Usuario Red	Tipo de servicio	Modalidad en contratación	
Filtrado centralizado	RTB	Class ACG	2000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	L	
		Avanzada ACG	4000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	M	
		Premium ACG	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	P	
		Simétrica Básica	1024 Kbit/s	1024 Kbit/s	SBR 50%	W	
		Simétrica Class	1536 Kbit/s	1536 Kbit/s	SBR 50%	Y	
	RDSI	Class ACG	2000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	L	
		Avanzada ACG	4000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	M	
		Premium ACG	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	P	
		RTB	Class ACG	2000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	L
			Avanzada ACG	4000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	M
Premium ACG	7296 Kbit/s		640 Kbit/s	SBR 50%	P		
Simétrica Básica	1000 Kbit/s		1000 Kbit/s	SBR 50%	W		
Simétrica Class	1536 Kbit/s		1536 Kbit/s	SBR 50%	Y		

Figura 7.1: Modalidades del Servicio ADSL-IP Nacional Empresas con tarificación plana y tipo de servicio "Oro" [Fuente: OBA, 2015]

Este esquema permite visualizar de manera clara y rápida todos los servicios de Internet ofrecidos tanto a clientes residenciales como empresariales, sus características técnicas

Ce

y su modalidad de comercialización, lo cual facilita su replicación efectiva bajo la regulación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el IFT obligue a Telmex a crear los servicios de Internet puro de reventa de cada uno de los perfiles y velocidades que tiene en sus paquetes u ofertas comerciales. Esto permitiría la replicación de los mismos por parte de los CS.

7.5 Suspensión y reanudación de SRI

Identificación y referencia del asunto

Según lo mencionado en la Sección 4.2.1 de la OREDA para el SRI será posible realizar la suspensión o reanudación de los servicios contratados por el usuario final mediante una interfaz que Telmex proporcionará cuando el SEG esté disponible. La Oferta menciona al respecto:

“Telmex pondrá a disposición del CS en el SEG cuando esté disponible, una interfaz en la cual podrá realizar la suspensión o reanudación de los servicios del usuario final de acuerdo a sus políticas, con la contraprestación correspondiente.”

Problema y razones para sugerir cambios

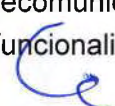
La suspensión y reanudación de servicios contratados no puede estar sujeta a la puesta en marcha del SEG, el cual no tiene una fecha definida de entrada en funcionamiento. La opción para realizar estos procesos debe estar disponible en el sistema de captura que está funcionando en la actualidad.

Las condiciones técnicas y Operativas para la desagregación efectiva, en su cláusula NONAGESIMA SEXTA incluyen que:

El Agente Económico Preponderante deberá Incluir en la Oferta de Referencia los procesos para realizar la suspensión y reactivación de cada uno de los servicios. La suspensión de cualquier servicio deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de un día hábil y la reactivación de los mismos tendrá que ejecutarse en un plazo no mayor a dos horas, en ambos casos los plazos serán contabilizados a partir de la solicitud expresa del Concesionario Solicitante.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Esta situación es particular del sector de telecomunicaciones mexicano. Telmex no debe condicionar la prestación de servicios a la funcionalidad de una herramienta de soporte.



En ese sentido, sea con el SEG o con el sistema de captura, Telmex debe gestionar de manera oportuna y eficaz todas las solicitudes que reciba de los operadores para suspender o reanudar servicios del SRI.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se debe establecer un procedimiento provisional mediante el sistema de captura para solicitar la suspensión y/o reanudación de servicios mientras el SEG no se encuentre disponible para el CS.

Así mismo, se debería determinar un tiempo máximo de 1 día hábil para la suspensión de un servicio y dos horas para la reactivación del mismo.

7.6 Procedimiento cambio de domicilio SRLT, SRPI y SRI

Identificación y referencia del asunto

En las Secciones 4.1, 4.2 y 4.3 de la OREDA se permite la reventa o comercialización para los servicios de SRLT, SRI y SRPI. Los CS pueden contratar dichos servicios en las mismas condiciones que los usuarios finales de Telmex. Esto también incluye la opción del cambio de domicilio en los movimientos para los servicios de SRLT y SRPI. La OREDA no incluye este movimiento en el servicio SRI:

“El CS deberá expresar la modalidad que desea contratar en el momento de la solicitud, si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado un Servicio de Reventa Infinitum, no corresponde a un hogar o casa habitación de persona física que recibirá el servicio, se habilitará el mismo en la modalidad comercial más parecida.

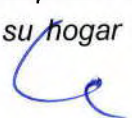
En este servicio Telmex realizará el aprovisionamiento del Servicio de Reventa de Infinitum como lo realiza para sus usuarios comerciales o residenciales, incluyendo la instalación el cableado hasta el PCT

(...) El CS podrá solicitar el siguiente movimiento sobre el Servicio de Reventa de Infinitum

i. Cambio de Velocidad”

Para el caso de Reventa de Paquetes Infinitum:

“El CS deberá expresar la modalidad que desea contratar (residencial/comercial) en el momento de la solicitud, si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado un servicio de reventa de paquetes infinitum residencial, no es persona física la que recibirá el servicio en su hogar o casa habitación, se habilitará el



Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum en la modalidad comercial más parecida.

(...) El CS podrá solicitar en el formato de solicitud de servicios de Reventa, que Telmex provea el cableado interior y/o el módem u ONT según corresponda, los cuales se instalará(n) en el domicilio del usuario cuando se lleve a cabo la instalación del servicio de desagregación, bajo una contraprestación específica.

El CS podrá solicitar los siguientes movimientos:

1. *Cambio de Paquete.*
2. *Cambio de domicilio."*

Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a la reventa o comercialización de servicios no hace sentido alguno que se pueda solicitar el movimiento de cambio de domicilio en SRLT y SRPI pero no en SRI.

Vale la pena establecer escenarios donde se le aclare al usuario final que, al darse un cambio de domicilio, queda sujeto a la disponibilidad de infraestructura y capacidad previamente instalada. Si el usuario venia de manejar conexiones con FTTH y en el domicilio actual solo se está ofreciendo el servicio con cobre, se le debe ofrecer el servicio que mejor se acople a sus necesidades y oferta anterior.

Evidencia internacional si la hubiere y fuere relevante

Como se trata de un tema particular al caso de México, no es relevante buscar evidencia internacional.

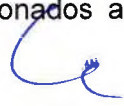
Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que se debe incluir en el SRI el procedimiento de cambio de domicilio, ya que el proceso de cambio de proveedor deber ser el mismo para todos los Servicios de Reventa.

7.7 Cobranza de otros servicios contratados por terceros con Telmex

Identificación y referencia del asunto

En las Secciones 4.1, 4.2 y 4.3 de la OREDA se permite la reventa o comercialización para los servicios de SRLT, SRI y SRPI. Sin embargo, no queda claro quien se encarga de la cobranza de los servicios proporcionados a los clientes finales de Telmex por



terceros (p.ej. servicios de televisión) y contratados antes de la prestación de un servicio de SRLT, SRI o SRPI.

Problema y razones para sugerir cambios

Se debe aclarar la situación de cobranza de los servicios ofrecidos por terceros a los usuarios finales para que los CS no se conviertan en responsables para hacer la cobranza de dichos servicios.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se incluya un párrafo en la OREDA donde se deje claro que los servicios proporcionados por terceros deben ser facturados directamente por Telmex.

7.8 Utilización de modem/ONT de Telmex

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.3 de la OREDA se señala:

*"En virtud de que el servicio de Reventa de Infinitum es un servicio integral extremo a extremo, **el CS podrá adquirir los Módems y ONTs directamente con Telmex**, ya que dichos equipos tienen instalado el software compatible con el servicio de Telmex.*

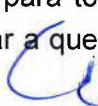
[...]Para el caso de ONTs es indispensable que sean instaladas por Telmex, por lo cual en este caso se entregará directamente en el domicilio de los usuarios bajo los mismos procedimientos que Telmex sigue para sus propias operaciones.

Para usuarios existentes el CS podrá conservar el módem/ONT de Telmex que estuviera en funcionamiento, o bien solicitar a Telmex la entrega de un módem/ONT blanco (sin logotipos o identificadores Telmex), adicionando 2 días hábiles al plazo de habilitación del servicio por las implicaciones logísticas adicionales relativas a la provisión de un módem distinto al que emplea Telmex para sus propias operaciones.

Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos podrá comprar los Módems y las ONTs a Telmex, por lotes mínimos de 15,000 piezas. El CS deberá considerar que los Módem y las ONTs serán provistos en un plazo mínimo de cuatro meses posterior a la solicitud de compra."

Problema y razones para sugerir cambios

Opinamos que no debería ser obligatorio para todos los CS utilizar el módem provisto por Telmex, debido a que esto puede llevar a que Telmex obtenga ventajas comerciales



injustas al elegir marcas de hardware cuyo costo afecte financieramente la operación del CS que contrata el servicio. Por otra parte, en la Sección 5.2 de la misma OREDA se especifica que:

"El CS podrá adquirir los Módems con cualquier proveedor ofreciéndose a requerimientos del CS el servicio de interoperabilidad de Módems para que los mismo operen correctamente en la red. Será responsabilidad del CS la configuración del Módem, y Telmex podrá proveer el Módem a solicitud del CS mediante un cargo específico y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor.

Para el caso de una ONT, dado el nivel de madurez de la tecnología, es necesario que éstas sean las que Telmex pone a disposición de los CS para que sean compatibles con la red, por lo que se suministrarán por parte de personal de Telmex al momento de la instalación del servicio a fin de validar la conectividad, la configuración la hace el CS."

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de acceso y recogida de DSL de Orange en Francia¹⁵ en su Sección 2.5.2 señala que los operadores que toman servicios de reventa o desagregación tendrán la opción de utilizar cualquier módem u ONT que prefieran:

*"Orange recomienda el uso de módems que se mencionan en la lista publicada en el sitio web de Orange www.orange.com a la fecha de firma del contrato. **El operador también tiene la capacidad de conectarse a la conexión DSL con los módems de su elección** (es decir, que no estén en la lista definida anteriormente) sin estar obligado a proporcionar a Orange los documentos de apoyo para el uso de módems no registrados.*

Como parte del uso de módems no recomendados por Orange, este último no se hace responsable del interoperabilidad de dichos módems con los servicios de acceso DSL y su impacto sobre la calidad del servicio prestado a los usuarios.

Los principales problemas que se pueden encontrar son:

- *la ausencia de la sincronización del módem,*
- *un tiempo de sincronización inusualmente largo,*
- *una sincronización aleatoria,*
- *degradación del rendimiento.*

En caso de que un módem no recomendado por Orange interfiera con la operación de su red, y donde el operador no puede tomar remedios en un plazo

¹⁵ ARCEP, "Offre de référence d'accès et de collecte DSL d'Orange", 1 de enero de 2015 (página 19)

razonable, Orange puede, con previa notificación, tomar todas las medidas para cesar esta perturbación como por ejemplo, suspender el acceso a DSL en el origen de la perturbación.”

La selección de modem es una forma en la que los operadores se diferencian. Por ejemplo, el operador de internet Free incursionó y tuvo éxito en Francia en el mercado de *triple play* en los años 2005-2014 con una oferta que incluye un modem diferenciador: el freeBox. Este modem, y sus versiones posteriores, permiten los servicios de IPTV, servicio de voz sobre IP, grabación de programas (con un disco duro de 250 Gigabytes), compartición de archivos y reproducción multimedia entre otros. En conclusión, el modem de Free difiere en gran medida de un modem convencional, lo cual convierte a su oferta comercial en algo único y diferenciador.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

En línea con las mejores prácticas, consideramos que los CS deben tener la opción de prestar sus servicios con el módem u ONT que consideren más conveniente, de acuerdo a sus propias operaciones y sin estar sujetos a las exigencias técnicas de Telmex.

7.9 Cobros por módems u ONTs

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.3 de la OREDA se señala:

“En virtud de que el servicio de Reventa de Infinitum es un servicio integral extremo a extremo, el CS podrá adquirir los Módems y ONTs directamente con Telmex, ya que dichos equipos tienen instalado el software compatible con el servicio de Telmex.

[...]Para el caso de ONTs es indispensable que sean instaladas por Telmex, por lo cual en este caso se entregará directamente en el domicilio de los usuarios bajo los mismos procedimientos que Telmex sigue para sus propias operaciones.

Para usuarios existentes el CS podrá conservar el módem/ONT de Telmex que estuviera en funcionamiento, o bien solicitar a Telmex la entrega de un módem/ONT blanco (sin logotipos o identificadores Telmex), adicionando 2 días hábiles al plazo de habilitación del servicio por las implicaciones logísticas adicionales relativas a la provisión de un módem distinto al que emplea Telmex para sus propias operaciones.

Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos podrá comprar los Módems y las ONTs a Telmex, por lotes mínimos de 15,000 piezas. El CS deberá considerar

que los Módem y las ONTs serán provistos en un plazo mínimo de cuatro meses posterior a la solicitud de compra.”

Problema y razones para sugerir cambios

Con esta redacción, los CS no pueden asegurarse de que Telmex les esté cobrando la misma tarifa por la compra e instalación de los módems que el precio que cobra a sus propias operaciones minoristas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que, en el caso que Telmex provea los módems/ONTs y cobre al CS por su adquisición e instalación en el domicilio del usuario, Telmex tiene que demostrar fehacientemente que cobra lo mismo a los CS que a sus unidades internas para así asegurarse que los CS cuentan con las mismas condiciones para la comercialización de los servicios de reventa, pudiendo beneficiar de las economías de escala y el poder de negociación del AEP.

Al tratarse de reventa, solicitamos que el AEP ofrezca un descuento sobre los precios de instalación que ofrece a sus clientes finales, mismos que deben incluir el Módem / ONT.

La exigencia de la separación contable podría ser la fuente útil de información para implementar este cambio y controlar el pago por equipo entre el brazo mayorista y minorista del AEP. En otro caso, la revisión por parte del regulador de facturas de contabilidad interna del AEP puede ser utilizada para verificar el cumplimiento de esta medida.

7.10 Disponibilidad de los módems comprados para reventa

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.3 de la OREDA se menciona que:

*“Así mismo, el CS podrá adquirir bajo la contraprestación correspondiente los Módems y ONTs directamente con Telmex, sin logotipos o identificadores de Telmex (blancos) ya que dichos equipos tienen instalado el software compatible con el servicio de Telmex. Para la entrega, el CS podrá elegir en el caso de Módem si la entrega será vía mensajería en cuyo caso aplica una contraprestación, la otra posibilidad es la entrega a través de tienda comercial de Telmex. Las modalidades de entrega serán las mismas que Telmex tiene habilitadas para su propia operación y el CS deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente. **La lista de las Ciudades en que se podrá realizar la entrega de módems** por Tienda Telmex será al menos en una tienda por*



ciudad en la que se habiliten los servicios de desagregación, y se actualizará el listado conforme a las solicitudes de los CS."

Problema y razones para sugerir cambios

La restricción de la entrega de módems/ONTs a algunas ciudades donde se encuentre desagregado el bucle local, va en detrimento de la prestación de servicios de calidad en áreas fuera de las grandes metrópolis del territorio mexicano. Si estos servicios están disponibles en cualquier punto del territorio nacional, se elimina el sesgo en favor de usuarios urbanos y los CS podrán proveer servicios de calidad, velocidad y costo comparables a los del AEP en áreas donde los usuarios no solían tener acceso a servicios de telefonía e Internet de calidad suficiente.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Como se trata de un tema sobre el alcance geográfico de la prestación del servicio en México, no es relevante buscar evidencia internacional.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que si el CS compra los módems a Telmex para el servicio de reventa, la entrega de dichos módems deberá estar disponible en todo el territorio nacional, considerando que los usuarios beneficiados de los servicios de desagregación del bucle están distribuidos por todo el país.

7.11 Garantía en módems blancos

Identificación y referencia del asunto

La Sección 4.3 de la OREDA contiene un nuevo párrafo que dice:

"Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módem u ONT de Telmex formará parte del servicio, en caso de ser necesario el reemplazo del Módem el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación o a través de la tienda comercial de Telmex, en ambos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado. Para el caso de fallas atribuibles a los módem u ONT's blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex otorgará un periodo de garantía de 1 año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería o a través de la tienda comercial de Telmex."



Problema y razones para sugerir cambios

El plazo de garantía por los módems revendidos es muy bajo comparado con lo observado en otros países. Por ejemplo, en la Unión Europea, cualquier producto electrónico tiene 2 o 3 años de garantía del fabricante. Belkin tiene por defecto una garantía internacional de 3 años en todos sus modelos de módems¹⁶.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos ampliar el plazo de garantía de módem blancos revendidos a por lo menos 2 años.

Así mismo, solicitamos que se incluya el modo de comodato, para el modem provisto por Telmex.

7.12 Número mínimo de módems/ONTs a ser adquiridos

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.3 de la OREDA se señala que:

“En virtud de que el servicio de Reventa de Infinitum es un servicio integral extremo a extremo, el CS podrá adquirir los Módems y ONTs directamente con Telmex, ya que dichos equipos tienen instalado el software compatible con el servicio de Telmex.

[...]Para el caso de ONTs es indispensable que sean instaladas por Telmex, por lo cual en este caso se entregará directamente en el domicilio de los usuarios bajo los mismos procedimientos que Telmex sigue para sus propias operaciones.

Para usuarios existentes el CS podrá conservar el módem/ONT de Telmex que estuviera en funcionamiento, o bien solicitar a Telmex la entrega de un módem/ONT blanco (sin logotipos o identificadores Telmex), adicionando 2 días hábiles al plazo de habilitación del servido por las implicaciones logísticas adicionales relativas a la provisión de un módem distinto al que emplea Telmex para sus propias operaciones.

Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos podrá comprar los Módems y las ONTs a Telmex, por lotes mínimos de 15,000 piezas. El CS deberá considerar que los Módem y las ONTs serán provistos en un plazo mínimo de cuatro meses posterior a la solicitud de compra.”

Adicionalmente, la Sección 6 de la OREDA se menciona al respecto que:

¹⁶ Ver por ejemplo http://www.belkin.com/PDF/F7D1401_Basic_Modem_Router_3.pdf

“La provisión del Módem y el Cableado Interior, así como el mantenimiento de los mismos, serán responsabilidad del CS. Asimismo, a solicitud del CS, Telmex deberá proporcionar el servicio de CPE, incluyendo módem u ONT y su Instalación, así como el cableado interno para el domicilio del suscriptor, con un cargo específico en todos los servicios de desagregación que correspondan. Telmex realizará estas actividades en los mismos términos y condiciones que aplica a sus Usuarios Finales.”

Problema y razones para sugerir cambios

La exigencia de adquirir un número mínimo de módems por parte del CS va en contra de la competitividad de muchos operadores de menor escala. La diferencia de tamaño entre los demás operadores y el AEP es tan grande, que el volumen de módems ordenados por Telmex a sus proveedores para sus propias operaciones es sustancialmente mayor a los que cualquier otro operador está en capacidad de ordenar. Además, por el tamaño de los pedidos exigidos a los CS, Telmex obtiene todavía mayores economías de escala y un menor costo unitario para prestar servicios a sus usuarios finales.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que deben ser eliminadas en toda la OREDA las referencias al número mínimo de módems u ONTs que deban ser adquiridos por el CS que acceda a utilizar los servicios estipulados en la Oferta. Esto quiere decir que los CS podrán comprar un número menor de terminales.

Adicionalmente consideramos que los precios de las terminales deben ser iguales a los precios con los cuales el brazo minorista de Telmex compra dichos recursos.

7.13 Requisitos de cableado interior

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.4 de la OREDA se incluye un formulario que debe ser rellenado por los CS para contratar este servicio auxiliar. En dicho formato Telmex exige al CS detallar el servicio mayorista para el que se requiere cableado interior.

Ce

SOLICITUD SERVICIO OPCIONAL DE CABLEADO INTERIOR							
FECHA SOLICITUD: _____				Identificador: _____			
DA TOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE							
RAZÓN SOCIAL: _____							
DOMICILIO FISCAL: _____							
RFC: _____				CUENTA FACTURACIÓN: _____			
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____							
TELÉFONOS: _____				Email: _____			
CABLEADO INTERIOR							
SRLT ☐	SRI ☐	SRPI ☐	SAIB ☐	SDTBL ☐	SDCBL ☐	SDTSBL ☐	SDCSBL ☐
MOVIMIENTO SOLICITADO:							
CABLEADO INTERIOR ☐				FECHA DE HABILITACIÓN:			
				(Para servicios nuevos a partir del séptimo día hábil)			
EXTENSIONES DE CABLEADO INTERIOR				NÚMERO DE EXTENSIONES: 1 () 2 ()			
NÚMERO TELEFÓNICO: (para verificar que sea un número Desagregado si se solicitan extensiones posteriormente)							
DA TOS DEL SUSCRIPTOR							
NOMBRE: _____							
RFC: _____				INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____			
TELÉFONO: _____				MÓVIL: _____			
DOMICILIO _____							
CALLE: _____							
No. EXT. _____				No. INT. _____			
ENTRE CALLES: _____							
COLONIA: _____				C.P. _____			
POBLACIÓN: _____				ESTADO: _____			
Email: _____							
OBSERVACIONES: _____							
NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA							

Figura 7.2: Formato para instalación de cableado interior [Fuente: nueva OREDA propuesta por Telmex, julio 2016]

Problema y razones para sugerir cambios

La especificación del servicio para el cual se va a utilizar el cableado interior es irrelevante para Telmex e incluso puede dar lugar a que Telmex determine la naturaleza del contrato privado entre el CS y el usuario final, información que le podría proporcionar una ventaja competitiva injustificada y modificar su oferta comercial al usuario que actualmente contrata los servicios de un CS.

Ce

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA de Telefónica en España expone en su Sección 7.4 el procedimiento de tendido de cable interno. La información requerida a los CS contempla lo siguiente:

“La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- *Identificación del operador*
- *Número total de tendidos de cable previstos para el mes de referencia*
 - *Operador alternativo: Número total de solicitudes de TCI estimadas, desglosadas en TCI para compartido y TCI para desagregado*
 - *Telefónica: Número total de tendidos en auto prestación estimados*

Se trata de una estimación global del número de solicitudes sin desglose por central.”

Como podemos apreciar, no se requiere especificación sobre el servicio particular para el cual el cableado interno es requerido.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Según lo observado en las mejores prácticas internacionales sugerimos que se modifique el formato para la instalación del servicio auxiliar de cableado interior, eliminando el requerimiento de reportar el servicio de la OREDA para el cual será utilizado el cableado interior requerido a Telmex.

7.14 Acceso a los CDRs en tiempo real

Identificación y referencia del asunto

La OREDA en su Sección 4.5 señala que:

“La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que Telmex entregará junto con la factura el desglose detallado del tráfico por cada usuario final (CDRs), para ello, en un plazo máximo de los primeros diez días hábiles de cada mes, el CS encontrará disponible a través del sistema SIANA los CDR [...] a fin de que sean descargados por cada CS.”

Problema y razones para sugerir cambios

En aras de la competencia justa para todos los operadores, consideramos que los CS deben tener la posibilidad de acceder a la misma información que Telmex en igualdad de condiciones. Por esto, se debe requerir el acceso a los registros de llamada o CDRs de los usuarios finales sin restricciones de ningún tipo.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La OREDA debe estipular en su Sección 4.5, lo siguiente:

- una herramienta para que los CS tengan acceso en tiempo real a los CDRs de sus clientes con miras a poder competir en igualdad de condiciones con el AEP
- Garantizar el mismo tratamiento de prevención de fraudes o tráfico irregular que a sus propios clientes; o
- ...Dar la opción de dirigir (enrutar) todo el tráfico a móviles y Larga Distancia Internacional al CS

7.15 Procedimientos de contratación y entrega de SRLT para usuarios existentes

Identificación y referencia del asunto

La Sección 4.6 de la OREDA estipula lo siguiente con respecto a los plazos para la contratación de SRLT por parte de un usuario existente:

“Procedimiento de contratación y entrega SRLT (usuarios existentes)”

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telmex y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega de los servicios de Reventa de Línea y Paquetes Infinitum para el caso de usuarios existentes. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de contratar el servicio, las características que solicita para el mismo, y la validación por parte de Telmex de que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio; y (ii) Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

1) El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando si para el servicio se adquirirá un aparato telefónico con Telmex y solicitando que sea entregado al usuario en su domicilio por parte de Telmex y de no indicarlo se entenderá que el CS se asegurará de que en el momento de la habilitación del SRLT el usuario final contará con aparato telefónico.

*2) La solicitud del CS será validada en un **plazo máximo de 1 día hábil**, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un Número de identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la Información correspondiente, será devuelta al CS junto con el motivo por el cual no fue validada la solicitud para que sea corregida y reenviada a Telmex a fin de que vuelva a ser validada.*



3) Una vez que se haya validado la solicitud, se asignara un NIS y el servicio quedará habilitado en un plazo **no mayor a 5 días hábiles** los cuales se contarán a partir del ingreso de la solicitud.

4) Cuando el servicio esté habilitado los resultados de la prueba realizada en el momento de la habilitación del servicio se capturarán en el Sistema de Captura o en el SEG cuando entre en operación, para que el CS pueda consultarlas; así mismo, se cargarán los gastos de habilitación, y

5) Al corte del mes se realizará la facturación de la renta correspondiente, contando el CS con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a la cantidad de los servicios incluidos en su factura.”

Problema y razones para sugerir cambios

Teniendo en cuenta que la solicitud corresponde a un alta de un usuario existente, el tiempo para la habilitación del servicio es excesivo si se compara con los plazos utilizados por Telmex cuando realiza el alta de un usuario final a través de su propia operación minorista.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La AMLT¹⁷ en España establece en su Sección 8.1.6 los plazos de ejecución de los procesos de alta y baja de usuario, haciendo una clara diferenciación entre los procesos que exigen actuaciones en la red y las que no lo hacen. La Oferta dice al respecto:

“Las solicitudes AMLT que impliquen actuaciones en Red tendrán un plazo máximo de ejecución de seis días hábiles a contar desde la fecha en la que el operador envió la solicitud, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha en la que se actualizó en Red la preselección correspondiente (en principio, 5 días hábiles después de la solicitud). Adicionalmente, en el caso de solicitud del servicio AMLT sobre una línea inactiva se considera que a partir de la validación comercial se iniciará el proceso para la instalación de la línea, de modo que cuando éste haya finalizado se realicen las correspondientes actuaciones de preselección en red, estando disponible el servicio para el abonado en el mismo plazo contemplado por Telefónica de España para sus servicios minoristas en cuanto a la provisión de la línea.

Por su parte, las solicitudes AMLT que no impliquen actuaciones en Red (es decir, que no impliquen cambio en la modalidad de preselección contratada sobre la línea o cambio en el operador beneficiario de la preselección), tendrán un plazo máximo de ejecución de 2 días hábiles, siendo la efectividad

¹⁷ CNMC, “Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)” de Telefónica de España SAU, junio de 2015 (página 22)

de dicha actuación la fecha de actualización de los Sistemas de Gestión comercial.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La habilitación del SRLT debería implicar simplemente un proceso administrativo, sin afectar el servicio del usuario final. Al no requerir una actuación en la red de Telmex, consideramos que la habilitación debe llevarse a cabo en un tiempo máximo de 2 días hábiles, en línea con las mejores prácticas internacionales.

Asimismo, al tratarse de un cliente existente, el tiempo de validación es excesivo. En efecto, el AEP a sus usuarios finales les valida los servicios en el mismo punto de venta o vía telefónica sin tener que esperar un día hábil. Solicitamos que la OREDA contemple no más de 30 minutos para la validación de órdenes.

7.16 Procedimiento de contratación y entrega de SRLT, SRI y SRPI para usuarios nuevos

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 de la OREDA se señala en el procedimiento de contratación y entrega de SRLT, SRI y SRPI para usuarios nuevos lo siguiente:

“Procedimiento de contratación y entrega SRLT, SRI y SRPI (usuarios nuevos con y sin acometida)

[...]

*1) El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando si para el suministro de los módems por parte de Telmex prefiere la entrega vía mensajería en el domicilio del usuario o que sea recogido en Tienda, poniendo a su disposición la venta de aparatos telefónicos los cuales también se podrán entregar vía mensajería. En el caso de ONT la misma se entregará en el domicilio del usuario al momento de la instalación. Adicionalmente **el CS indicará la fecha en la que se deberá realizar la habilitación del servicio, teniendo que ser esta después del cuarto día hábil de presentada la solicitud, para que Telmex pueda coordinar, cualquier aspecto logístico y a partir del séptimo día hábil si es que se solicita entregar equipo por mensajería.***

*2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de **1 día hábil**, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la información*

correspondiente, será devuelta al es para que sea corregida y reenviada a Telmex a fin de que vuelva a ser validada.”

Problema y razones para sugerir cambios

Para programar la habilitación del servicio, el CS debe indicar la fecha prevista desde el ingreso de la solicitud hacia Telmex, sin saber la respuesta de las validaciones de la solicitud y la factibilidad técnica, lo que puede generar trabas innecesarias como:

- retrasos
- incumplimiento en compromisos del CS hacia el usuario final
- realizar llamadas para verificar fechas nuevamente con el usuario final
- reprogramar visitas

Evidentemente estos problemas pueden ser vistos como una falta de seriedad por parte del CS y finalmente producir descontento en el usuario final si el CS le cancela la fecha de instalación prevista desde la solicitud.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Esta situación no tiende a ocurrir en otros países ya que, al tener un sistema de gestión operacional utilizado en igualdad de condiciones por todos los operadores, incluyendo el brazo minorista del incumbente en el cual se le hace un seguimiento consecuente a las solicitudes de contratación y entrega de servicios y se actualizan de buena fe los datos de validaciones y permisos sin demoras que incidan en la prestación del servicio a los usuarios finales, las situaciones de este tipo no ocurren en una proporción que amerite la intervención del regulador.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que es imperativo afinar el procedimiento de contratación y entrega de los servicios SRLT, SRI y SRPI, de modo que no sea necesario volver a coordinar fechas con el usuario final después de la validación y verificación de la factibilidad de la solicitud.

Telmex debe proveer al CS toda la información referente al estado de la solicitud del usuario, incluyendo validaciones y resultados de factibilidad técnica antes de que el CS determine una fecha de habilitación de servicio al usuario final.

Adicionalmente, cada paso del procedimiento de contratación y entrega de los servicios SRLT, SRI y SRPI deberá tener un tiempo máximo de ejecución.

7.17 Procedimientos de contratación y entrega de SRI y SRPI para usuarios existentes

Identificación y referencia del asunto

La Sección 4.6 de la OREDA estipula lo siguiente con respecto a los plazos para la contratación de SRI y SRPI por parte de un usuario existente:

“3) Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad del perfil solicitado en un plazo máximo de 1 día hábil y se responderá al CS conforme a lo siguiente:

a. Si el perfil solicitado es factible se asignará un NIS y el servicio quedará habilitado en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud en los siguientes casos:

i) Se habilita con el módem/ONT de Telmex para el SRI o con el módem/ONT y aparato telefónico de Telmex para SRPI que estuvieran en funcionamiento.

ii) Se habilita con el módem/ONT blanco entregado por el CS para el SRI o con el módem/ONT blanco y aparato telefónico entregados por el CS para el SRPI, asegurándose el CS que en el momento de la habilitación el usuario final contará con los equipos.

b. Si el perfil solicitado es factible se asignará un NIS y el servicio quedará habilitado en un plazo no mayor a 7 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud en los casos en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.

Si el perfil solicitado no es factible, se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos, las evidencias correspondientes, incluyendo la especificación de cuál es el perfil máximo factible.”

Problema y razones para sugerir cambios

Teniendo en cuenta que la solicitud corresponde a un alta de un usuario existente, el tiempo para la habilitación del servicio es excesivo si se compara con los plazos utilizados por Telmex cuando realiza el alta de un usuario final a través de su propia operación minorista.

Ce

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La AMLT en España establece en su Sección 8.1.6 los plazos de ejecución de los procesos de alta y baja de usuario, haciendo una clara diferenciación entre los procesos que exigen actuaciones en la red y las que no lo hacen. La Oferta dice al respecto:

“Las solicitudes AMLT que impliquen actuaciones en Red tendrán un plazo máximo de ejecución de seis días hábiles a contar desde la fecha en la que el operador envió la solicitud, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha en la que se actualizó en Red la preselección correspondiente (en principio, 5 días hábiles después de la solicitud). Adicionalmente, en el caso de solicitud del servicio AMLT sobre una línea inactiva se considera que a partir de la validación comercial se iniciará el proceso para la instalación de la línea, de modo que cuando éste haya finalizado se realicen las correspondientes actuaciones de preselección en red, estando disponible el servicio para el abonado en el mismo plazo contemplado por Telefónica de España para sus servicios minoristas en cuanto a la provisión de la línea.

Por su parte, las solicitudes AMLT que no impliquen actuaciones en Red (es decir, que no impliquen cambio en la modalidad de preselección contratada sobre la línea o cambio en el operador beneficiario de la preselección), tendrán un plazo máximo de ejecución de 2 días hábiles, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha de actualización de los Sistemas de Gestión comercial.

En cuanto al plazo de baja, se considera que los plazos deben ser análogos a los del alta en cada una de sus modalidades. Concretamente, el plazo para la exclusión de AMLT (manteniendo la preselección global extendida) debería ser de 2 días, pues no implica ninguna actuación en red, y lo mismo para la modificación de servicios suplementarios asociados. En el caso en que la baja de AMLT implicase también la modificación de la preselección asociada, se debería contemplar un plazo de 5 días. En cuanto al plazo de alta de línea en el caso de una solicitud de AMLT sobre líneas inactivas, se establece como plazo de alta de línea en el ámbito del AMLT el mismo plazo que maneja Telefónica de España para sus clientes minoristas, basándose en los datos publicados por dicha entidad respecto a calidad de servicio conforme a la Orden ITC/912/2006: 18 días (percentil 95)”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La habilitación del SRI o SRPI debería implicar simplemente un proceso administrativo, sin afectar el servicio del usuario final. Al no requerir una actuación en la red de Telmex, consideramos que la habilitación debe llevarse a cabo en un tiempo máximo de 2 días hábiles, en línea con las mejores prácticas internacionales.



Asimismo, al tratarse de un cliente existente, el tiempo de validación es excesivo. En efecto, el AEP a sus usuarios finales les valida los servicios en el mismo punto de venta o vía telefónica sin tener que esperar un día hábil. Solicitamos que la OREDA contemple no más de 30 minutos para la validación de órdenes.

7.18 Información en las solicitudes de servicio de desagregación SRI y SRPI

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 de la OREDA se definen los pasos para el procedimiento de contratación y entrega de los servicios SRLT, SRI y SRPI. En particular, se menciona lo siguiente:

*“2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), **si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS para que sea corregida y reenviada a Telmex a fin de que vuelva a ser validada.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

En la solicitud de SRI es necesario indicar el medio de acceso, que puede ser cobre o fibra óptica. Dicha información solo se puede obtener de las bases de datos 3.0 y 4.0, buscando la colonia del usuario final y verificando si Telmex cuenta con cobertura atendida por cobre o por fibra en la zona. Si la información llegase a ser errónea la solicitud no cumplirá con la información correspondiente y podrá ser devuelta al CS.

Otro caso que se puede dar por la información errónea relacionada con la cantidad de bucles libres en la base de datos 1, y/o los pares de cobre libres en las cajas de distribución en la base de datos 2.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La problemática mencionada en este punto es específica para el caso mexicano. Puede ser una buena idea establecer un mecanismo de compensación para aquellas solicitudes que sean denegadas por Telmex debido a errores en sus bases de datos y crear una bitácora de la ocurrencia de estas situaciones para monitorear la negligencia del AEP en la prestación de servicios de desagregación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Es inadmisibles que las bases de datos no correspondan a la realidad. Igualmente todas las bases deben coincidir y ser coherentes unas con otras. Para los CS es clave contar

con bases fidedignas ya que sus operaciones, ofertas y relaciones comerciales dependen de esto.

Consideramos que en las solicitudes de SRI y SRPI, en las cuales hay que indicar el medio de acceso (fibra o cobre), si la información proporcionada en las bases de datos 3.0, 3.1 y 4.0, 4.1 es incorrecta y el error en la solicitud no es atribuible al CS, Telmex debería aceptar y corregir la información respecto al medio de acceso en la solicitud enviada por el CS en lugar de devolver la solicitud al mismo para su modificación.

De cualquier forma, opinamos que Telmex debe estar obligado a ofrecer el servicio de SRI o SRPI a través de la tecnología más avanzada disponible sin necesidad de devolver la solicitud. Esto con el objetivo de no dilatar indebidamente la prestación de dichos servicios a los CS.

7.19 Tiempo de espera para la instalación de acometida SRLT, SRI y SRPI

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 de la OREDA donde se describe el procedimiento de contratación y entrega de los servicios de reventa SRLT, SRI y SRPI se indica que, si Telmex no encontró al usuario final en su domicilio o si el usuario no lo atendió, el tiempo máximo que Telmex podrá esperar es de 15 minutos. La Oferta de Referencia estipula:

"Procedimiento de contratación y entrega SRLT, SRI y SRPI (Usuarios nuevos con y sin acometida)

[...] 3) Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 1 día hábil y se responderá al CS conforme a lo siguiente:

a. [...]

b. Si el usuario tiene acometida o no cuenta con ella pero existen con recursos de red se asignará un NIS (Numero Identificación de Solicitud), se probará, se remplazará en caso de ser necesario y/o se Instalará la acometida además de habilitar el servicio el día estipulado por el CS en su solicitud. Considerando lo siguiente:

*1. Si Telmex acudió al domicilio del usuario y no fue factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, **Telmex desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telmex esperará un tiempo máximo de 15 minutos** para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá este tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible la prueba, el CS deberá indicar si desea realizar la*



reprogramación de la prueba y habilitación del servicio debiendo correr a cargo del CS los gastos por la visita en falso, o bien si el CS rechaza el servicio.”

Problema y razones para sugerir cambios

En el caso de contratar el servicio auxiliar de instalación de acometida, consideramos que el tiempo máximo de espera de 15 minutos no es suficiente para que el CS valide si efectivamente el usuario final no se encuentra en su domicilio.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Telefónica contempla en su OBA (Secciones 1.5.4.2, 1.5.4.3 y 1.5.4.7) que se definirá una ventana única de actuación en el domicilio del cliente de una duración fija de 6 horas. La Oferta señala al respecto:

“De cara a la sincronización de los diferentes trabajos, se define una ventana única de actuación o ventana de prolongación de una duración fija de 6 horas. La citada ventana única de actuación es un periodo en que deben realizarse las siguientes actuaciones: instalaciones necesarias en dependencias del abonado, actuaciones para hacer efectiva la portabilidad (en su caso), trabajos en central de prolongación de par y pruebas (de haberse solicitado, para que se produzca la entrega del servicio y se empiece a facturar). En los casos de cambio de modalidad el concepto de ventana única de actuación es igualmente de aplicación, de manera que todas las actuaciones necesarias se realizan en dicha ventana y se garantiza el correcto funcionamiento del servicio hasta el inicio de dicho periodo temporal.

La ubicación temporal de dicha ventana vendrá definida por la cita que debe concertarse con la persona indicada para la ejecución de las actuaciones en su domicilio, a menos que no sean necesarias dichas actuaciones, en cuyo caso la ubicación de la ventana vendrá determinada por Telefónica, quien realizará sus mejores esfuerzos para ajustarse, en su caso, a la ventana de preferencia expresada en el formulario de solicitud.”

La Sección 1.5.4.3 señala al respecto:

*“En caso de portabilidad con Telefónica en rol donante, una vez conocida la fecha y hora de la citada ventana única de actuación, debe comunicarse ésta al operador receptor. El correspondiente mensaje SP de solicitud de portabilidad deberá hacer referencia a que ésta se solicita en el contexto del acceso desagregado al bucle, para su coordinación con los trabajos en planta. **Si se produjera cualquier incidencia que implicara un retraso en el proceso de portabilidad, el proceso de prolongación de par no se cancelará. El operador autorizado comunicará la eventualidad a Telefónica, quien abrirá***



un periodo de incidencia (con parada de reloj si procede) y, con la mayor brevedad, comunicará al operador la nueva ventana de actuación.”

La Sección 1.5.4.7 menciona:

*“[...] 5. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con la persona indicada en la solicitud (cita que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) en un plazo de **3 días** desde la aceptación de la solicitud de alta y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia advirtiendo de la situación en **las 4 horas hábiles** siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica. El operador solicitante podrá, opcionalmente, consignar un teléfono de contacto destinado a aclarar con Telefónica cualquier tipo de incidencia relacionada con el cliente final. En caso de acogerse el operador a dicha facilidad opcional, Telefónica deberá contactar con éste de forma previa a la apertura de la correspondiente incidencia de provisión.”*

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que las condiciones para los tiempos asociados a la instalación de acometida en el domicilio del usuario por parte de Telmex deben ser modificados en la OREDA según el ejemplo analizado en la OBA.

La OBA establece una ventana única de actuación o de prolongación de 6 horas, la cual ha sido determinada teniendo en cuenta las preferencias del usuario final. Esta ventana tiene en cuenta el tiempo necesario para ejecutar todas las instalaciones, actuaciones y trabajos necesarios para la entrega efectiva del servicio. El lapso propuesto en la OREDA de 15 minutos no es viable para que el operador intente contactar al usuario en el momento de una incidencia, más teniendo en cuenta que los canales actuales de comunicación entre el CS y Telmex son muy limitados.

En ese sentido creemos que se debe especificar un procedimiento que, si el AEP no logra contactar al usuario en su domicilio en el momento de la visita, debe llamar al CS para que este verifique la no presencia del usuario en su domicilio y dar una ventana de tiempo de al menos 6 horas para marcar la visita como no exitosa.

La OREDA debe permitir al operador reportar un retraso y abrir un periodo de incidencia en el cual no se cancela el proceso. Consideramos que no se deben aplicar penalidades en el caso de que la responsabilidad de la visita infructuosa no sea responsabilidad del CS.

7.20 Incremento de plazos de habilitación para los servicios de reventa

Identificación y referencia del asunto

En las Secciones 4.6 y 4.7, los plazos de contratación y entrega de los servicios SRLT, SRI y SRPI de usuarios nuevos han aumentado en casi todas sus modalidades.

Problema y razones para sugerir cambios

Estos aumentos van en detrimento de los CS, y al estar favoreciendo las operaciones del AEP por sobre las de los concesionarios por lo que podría estarse incurriendo en discriminación. Adicionalmente, en los casos donde ya hemos contratado estos servicios en particular, no ha habido retrasos en el cumplimiento de los plazos establecidos. Por tanto, si la operación funciona bien con estos tiempos, no es justificable que se aumenten.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se reduzcan los tiempos originales de habilitación y verificación de la OREDA vigente a dos días hábiles.

7.21 Verificación del perfil solicitado

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6, al procedimiento de contratación y entrega SRLT, SRI SRPI se ha añadido a la OREDA la siguiente justificación de no factibilidad:

“b. Si el perfil solicitado no es factible, se avisará al CS el perfil factible y el CS deberá realizar una nueva solicitud a Telmex a la brevedad posible si desea que se habilite el servicio con la velocidad factible dado que las facilidades disponibles podrían variar derivado de la operación diaria, imposibilitando que la Oferta pueda mantenerse indefinidamente.”

De igual manera en la Sección 5.3, en los requerimientos para la entrega del servicio SAIB en caso de que el perfil no sea alcanzable se obliga al CS a realizar una nueva solicitud.

“B) Si el perfil solicitado no es alcanzable, se avisará al CS el perfil factible y el CS deberá realizar una nueva solicitud a Telmex a la brevedad posible si desea que se habilite el servicio con la velocidad factible, dado que las facilidades disponibles podrían variar derivado de la operación diaria, imposibilitando que la Oferta pueda mantenerse indefinidamente.”



Problema y razones para sugerir cambios

Es importante mencionar que, sin considerar equivocaciones legítimas por parte del CS, la mayor parte de los casos donde se presenta esta situación se dan porque Telmex no ha provisto en sus bases de datos la información de los perfiles disponibles o porque dicha información es errónea. Por tanto la responsabilidad de solucionar el problema debería estar con Telmex y con el CS que solicitó cierto perfil en base a la información provista por Telmex. Asimismo, porque más del 70% de los clientes actuales de Telmex cuentan con perfiles de los que no existe un precio registrado de SRI.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el CS pueda decidir, que en caso de que el perfil solicitado no sea factible, utilizar la velocidad disponible para esa solicitud sin tener que volver a comenzar el proceso. Esto en aras de no incurrir en mayores demoras. Asimismo, solicitamos que todos los perfiles ofrecidos por el AEP de forma individual o en paquetes estén registrados de forma individual para que puedan ser contratados.

7.22 Plazo de reprogramación

Identificación y referencia del asunto

La OREDA propuesta ha incluido un plazo mínimo de 3 días hábiles para reprogramar la prueba y habilitación del servicio. La oferta propuesta, ahora incluye el texto en negrita en la Sección 4.6:

"i. Si Telmex acudió al domicilio del usuario y no fue factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telmex desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telmex esperará un tiempo máximo de 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá este tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible la prueba, el CS deberá indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio¹⁸ debiendo correr a cargo del CS los gastos por la visita en falso, o bien si el CS rechaza el servicio.

La reprogramación del CS deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 3 días hábiles posteriores a la visita previamente programada, de lo contrario se entenderá que el CS rechaza el servicio"

¹⁸

Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá reingresar la solicitud. Las visitas posteriores deberán programarse con al menos 48 horas de anticipación.

Problema y razones para sugerir cambios

Es inadmisibles que la reprogramación solo pueda darse en los próximos 3 días hábiles a la visita fallida, ya que el CS puede necesitar un mayor tiempo para comunicarse con el cliente final y determinar la nueva visita. En realidad el proceso de visita el cliente, tiene que ser un esfuerzo conjunto con alta coordinación entre las partes. No está contemplada una reprogramación entre la fecha de aceptación de la orden y el día programado de entrega, es común que clientes deseen reprogramar una cita previamente establecida y así evitar una visita en falso.

Un ejemplo de esta coordinación funcional entre el operador solicitante de acceso y el operador regulado se encuentra en la OBA (Oferta del Bucle de Abonado)¹⁹ de Telefónica de España. En efecto, en la página 1-9 de dicha Oferta de Referencia, se define (para el caso concreto de desagregación del bucle de abonado, si bien aplica a todo proceso que requiera de visita al usuario final) que *“Telefónica y el Operador deberán definir conjuntamente el proceso de coordinación y los parámetros técnicos o umbrales de mínima calidad de servicio aceptable a la entrega. El Operador deberá garantizar un tiempo máximo de respuesta de 10 minutos al personal técnico de Telefónica desplazado en central o en el domicilio del abonado.”* De manera práctica, Telefónica tiene un canal de comunicación abierto con el operador solicitante de acceso para una óptima coordinación.

En cuanto a las penalizaciones por desplazamiento infructuoso, la OBA menciona en la lista de precios Anexo 3-16, que *“Asimismo, los operadores deberán abonar una penalización por el desplazamiento de personal de Telefónica o sus empresas colaboradoras para la realización de trabajos que se comprueba in situ que no se pueden realizar por causas imputables al operador. Esta misma penalización deberá aplicarse cuando el personal del operador se desplace y no pueda realizar los trabajos previstos por causas imputables a Telefónica.”*

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por tanto, solicitamos incluir en la ORED A un proceso conjunto entre el CS y Telmex, que permita una coordinación en tiempo real de las partes y donde se definan los estándares mínimos de calidad y tiempos máximos de respuesta. Para esto se debe definir un canal abierto entre Telmex y los CS, el cual mitigaría los riesgos e ineficiencias asociadas a las visitas fallidas. Este nuevo canal debe permitir al CS reprogramar la visita en un plazo máximo de 30 días.

Adicionalmente, solicitamos incluir un proceso para realizar un cambio de fecha hasta un día previo a la fecha de instalación programada sin penalización.

¹⁹ CNMC, “Oferta de Acceso al Bucle de Abonado”, Telefónica de España. enero de 2015

7.23 Reprogramación por causas atribuibles a Telmex

Identificación y referencia del asunto

Respecto a visitas fallidas, en la Sección 4.6, se agregó a la OREDA el texto en negrita:

“ii. Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS para que indique a Telmex la fecha de reprogramación de la misma **en las mismas condiciones que aplican para cuando el CS solicita reprogramar la visita**, debiendo Telmex asumir los costos de la visita reprogramada.”

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos injusto e inadmisible que de existir un retraso atribuible a Telmex el CS deba realizar el proceso de reprogramar la visita bajo las mismas condiciones que si la culpa fuera del CS (por ejemplo los 3 días discutidos en el inciso anterior).

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar la frase “en las mismas condiciones que aplican para cuando el CS solicita reprogramar la visita”.

7.24 Plazos de entrega de SRLT, SRI y SRPI

Identificación y referencia del asunto

Con respecto a los plazos de entrega de los servicios de reventa, se indica el mismo plazo de habilitación para usuarios existentes y usuarios nuevos en la Sección 4.7 de la OREDA.

“4.7 Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa

- *Validación de la solicitud junto con verificación de factibilidad: máximo 2 días hábiles.*
- *Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 5 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 7 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.*
- *Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día indicado por el CS en la solicitud (del día 5 hábil en adelante*

a partir de la solicitud sin provisión de equipo y del día 7 hábil en adelante a partir de la solicitud con provisión de equipo)."

Problema y razones para sugerir cambios

No se establece un tiempo máximo para la entrega del servicio a los nuevos usuarios. Esta omisión imposibilita la verificación de cumplimiento y validación del nivel de calidad e introduce incertidumbre en la relación con el usuario final ya que no se le puede garantizar una fecha concreta de habilitación.

Por otra parte, no tiene sentido que el servicio de habilitación necesite el mismo plazo para usuarios existentes que para usuarios nuevos. En el caso de los últimos, se deben realizar una mayor cantidad de procesos administrativos y técnicos para garantizar la provisión de los servicios contratados.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La AMLT de Telefónica en España establece en su Anexo 1 (Acuerdos de Nivel de Servicio) los valores garantizados de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio contemplados en el marco de los servicios de reventa de líneas telefónicas.

La Sección A.1 de dicho Anexo señala:

"A.1 Provisión de servicios

El indicador "Tiempo de provisión" se define como el tiempo transcurrido desde el hito inicial (recepción de la solicitud del operador por parte de Telefónica de España) hasta la fecha efectiva de alta (o baja, en su caso) en el servicio. Las penalizaciones en el ámbito del servicio AMLT aplicarán a los siguientes servicios sobre líneas sin configuración de enlace:

Servicio	Tiempo de provisión efectivo garantizado (días hábiles)	Hito inicial
Alta o Baja en AMLT (sin actuaciones de preselección)	2	Recepción solicitud
Alta o Baja en AMLT (con actuaciones de preselección)	5	Recepción solicitud
Alta o Baja en AMLT (con alta o baja de línea, respectivamente)	12	Recepción solicitud
Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha (con o sin alta de línea)	12	Recepción solicitud

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El plazo de entrega de los servicios de reventa para usuarios existentes y nuevos tiene que considerar las actividades a realizar para el cada tipo de usuario. Como se observa en el ejemplo internacional, para usuarios nuevos los plazos de habilitación de servicio pueden llegar a doce días hábiles, mientras que las solicitudes de usuarios existentes se atienden en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Adicionalmente, se debe definir un tiempo máximo de habilitación de servicio. De acuerdo a las mejores prácticas internacionales, 12 días hábiles es un tiempo límite apropiado.

7.25 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa y Desagregación

En la Sección 4.8 de la OREDA se definen los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas al Servicio de Reventa y Desagregación.

Estos parámetros corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS. La Oferta establece para la provisión de los servicios ciertos plazos:

- *“Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo 2 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 3 días hábiles*
- *Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad para usuarios nuevos: 90% de las solicitudes en máximo de 3 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 5 días hábiles.*
- *Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de 5 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud, en caso contrario aplica una pena conforme el Anexo B.*
- *Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados a tiempo (60%)”*

Con respecto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, la OREDA propuesta por Telmex establece en la Sección 5.5:

- *“Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 82 %*
- *Total de reparaciones atendidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 94%.*

- Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

Problema y razones para sugerir cambios

Bajo ninguna circunstancia se debe poder diferenciar el trato de solicitudes a la provisión, continuidad y atención de fallas sobre el Servicio de Reventa. Determinar que un porcentaje de las solicitudes, sean de provisión o fallas, deben ser tratadas dentro de un periodo establecido y el remanente bajo otras condiciones resulta en un trato discriminatorio y no transparente por parte del AEP.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En el Anexo A.1 de la OBA de Telefónica en España se contemplan en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) valores garantizados de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio.

La OBA define el indicador “Tiempo de Provisión” como el tiempo transcurrido desde cierto hito inicial de cada servicio hasta la entrega de dicho servicio, como por ejemplo la recepción de una solicitud por parte de Telefónica o la aceptación de un proyecto. El tiempo de provisión garantizado está determinado por días laborables.

Los tiempos expuestos en la tabla de provisión de servicios no incluyen en ningún caso:

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

La OBA, en su página 295, también determina “Tiempos de Resolución Garantizados” de 2 días hábiles y “Tiempos Máximos de Reparación” determinados por el nivel de prioridad entre 6 horas a 72 horas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que los parámetros e indicadores de calidad deben aplicarse de una forma igual para todas las solicitudes de Servicios de Reventa. También se debe incluir en la ORED que las penalizaciones asociadas a incumplimientos en los parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa deben ser efectivas a partir del primer día de retraso.



7.26 GPON como única tecnología disponible

Identificación y referencia del asunto

A lo largo de la OREDA la tecnología señalada para proveer servicios sobre fibra es únicamente GPON. La Oferta señala al respecto:

Sección 4.8

“Procedimiento para la realización de pruebas del Bucle de Fibra Óptica (GPON)”

Sección 10

“El servicio SAIB termina en el puerto de interfaz de los nodos de interconexión (NCAI). Cada NCAI corresponde a un equipo de agregación de la red de transporte el cual tiene conectados diferentes equipos de la red de acceso (xDSL y GPON). En cada equipo de acceso se establece un enlace lógico por medio de una VLAN, que se utiliza para transportar el tráfico de los SAIB's hasta el punto de conexión a un equipo del CS, de tal forma que cuando se solicita un NCAI se establecen conexiones lógicas (VLAN's) de todos y cada uno de los equipos de acceso conectados al NCAI y son concentradas en un pCAI.”

Sección 10.1

“El SCyD a este nivel consiste en agregar los flujos del tráfico de datos provenientes de los equipos de acceso xDSL y GPON que conectan físicamente al usuario final dentro de una zona de cobertura y entregarlos a través de uno o más puertos del Servicio de Concentración y Distribución Local (SCyD-L).”

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que las tecnologías de conexión por fibra no deberían limitarse a GPON, especialmente debido a que estas son difíciles de desagregar de forma física.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es común que las Ofertas de Referencia en la Unión Europea permitan escoger entre tecnologías P2P, PON o GPON.

Por ejemplo, en Francia en áreas de alta densidad poblacional el incumbente está obligado, según lo manifiesten los operadores alternativos, a desplegar fibras adicionales que pueden ser usadas bajo PON o P2P²⁰.

Un caso similar es el de Bélgica, donde desde el 2010 el incumbente está obligado a ofrecer acceso *bitstream* sobre FTTH. Este acceso debe ser ofrecido indistintamente si la tecnología del despliegue es P2P o PON²¹.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos, teniendo en cuenta lo observado en las mejores prácticas internacionales, que las posibilidades de acceso o desagregación de la OREDa sean posibles tanto en tecnología GPON como P2P.

7.27 Reintroducción de requisitos mínimos de calidad

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.8 de la versión propuesta se han eliminado los parámetros para la puesta en operación de los servicios que se prestan por fibra óptica:

- ~~Latencia: 50 (ms)~~
- ~~Pérdida de paquetes 0.4%~~
- ~~Disponibilidad del servicio 99.90%~~

Problema y razones para sugerir cambios

No tiene sentido que se hayan eliminado los parámetros de calidad. Estos son importantes para que los CS puedan determinar unos mínimos de calidad para sus operaciones y creemos que esto fue un error no intencional ya que el texto introductorio a dichos parámetros se mantuvo.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA de Telefónica España²² determina los siguientes niveles de calidad:

- Disponibilidad garantizada de los enlaces de entrega de señal: 99.94%
- Número máximo de averías por enlace de entrega de señal por trimestre: 0.03
- Probabilidad de pérdida de célula: 10^{-5}

Igualmente en la Oferta de referencia de líneas alquiladas (ORLA) de telefónica España, y la oferta de referencia de circuitos de Ethernet (ORCE) de Telecom Portugal, contienen estándares de servicios mínimos.

²¹ BEREC, Annex to the BEREC Report Next Generation Access – Implementation Issues and Wholesale Products 1 de agosto de 2012, página 29

²² CNMC, "Oferta de Acceso al Bucle de Abonado" de Telefónica de España SAU, Enero de 2015.

País	Servicio	Tasa máxima de pérdida de paquetes	Retardo de transmisión de trama por cada 100km	Jitter máximo: (medido sin tráfico de usuario)
España	No agregado – 10Mbit/s	10^7	6.2 milisegundos	20 micro segundos
	No Agregado – 100Mbit/s / 1Gbit/s	10^7	1.5 milisegundos	20 micro segundos
	Agregado Gigabit Ethernet – 10Mbit/s	10^7	4.5 milisegundos	20 micro segundos
	Agregado Gigabit Ethernet – 100Mbit/s / 1Gbit/s	10^7	3.0 milisegundos	20 micro segundos
Portugal	Todos Ethernet	10^{-9}	Entre 1.7ms y 4.7 milisegundos	1 ms

Figure 7.3: Parámetros de calidad para servicios Ethernet [Fuente: España – ORLA, 2010; Portugal – ORCE 2015] Nota: En el caso de Portugal, el parámetro de latencia es para un enlace hasta 100km de longitud en el continente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se vuelvan a incluir los parámetros de puesta en operación, como figuran en la versión vigente de la OREDA y como ya fue resuelto por el IFT a través de las condiciones técnicas y operativas para la desagregación efectiva como figuran a continuación:

“CENTÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad para los servicios ofertados a través de cobre y fibra óptica, incluyendo aquellos especificados en el Plan de Gestión del Espectro y en la Condición.

CENTÉSIMA OCTAVA. Tratándose de los servicios ofertados a través de fibra óptica, los parámetros e indicadores de calidad deberán constar de al menos los siguientes elementos: latencia, porcentaje de pérdida de paquetes de la sección del medio de transmisión que se encuentra bajo la responsabilidad del Agente Económico Preponderante y porcentaje de disponibilidad trimestral, garantizando al menos la calidad indicada a continuación:

- Latencia (ms): 50
- Pérdida de paquetes: 0,4 %
- Porcentaje de disponibilidad de servicio: 99.90%”

Además, se debe añadir un párrafo en los requisitos mínimos exigiendo que los parámetros e indicadores de calidad para los servicios ofertados a través cobre y fibra óptica no puedan ser menos favorables de los que el AEP emplea para su propia operación.

7.28 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.9 de la versión propuesta, se ha eliminado la mayor parte del texto relativo a la metodología para la realización de pruebas de entrega de los servicios de reventa.

Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos las razones para eliminar dicho texto, el cual cumple una función explicativa de la metodología. Adicionalmente es razonable que los equipos de medición sean calibrados.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos reinsertar los párrafos eliminados de la Sección 4.9.



8 Solicitudes de cambio para la Sección 5 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 5 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

8.1 Acceso a los mismos perfiles y anchos de banda en el SAIB

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.1 de la OREDA referente al SAIB se indica que el CS podrá obtener la provisión de los servicios de Internet que Telmex tiene registrados ante el IFT.

Así mismo, en esa misma sección se indica que los CS podrán acceder a los mismos perfiles y anchos de banda que Telmex utiliza para prestar los servicios a sus usuarios finales, no restringiéndolo a solo los usuarios finales de servicios de Internet Puro.

Problema y razones para sugerir cambios

El hecho de que Telmex no esté obligado a registrar en sus ofertas comerciales para servicios de Internet puro las velocidades o perfiles equivalentes a las provistas en sus ofertas de paquetes de voz y datos impide a los CS proveer servicios equivalentes mediante SAIB.

Telmex debe ser forzado a registrar los servicios de Internet que ofrece de manera empaquetada como si fueran productos de Internet puro, para que puedan ser replicados por los CS.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Sección 1.4.2.7 de la OBA de Telefónica de España señala los servicios de ADSL IP prestados por Telefónica a operadores alternativos de telecomunicaciones. Estos perfiles son muy similares a los ofrecidos por Telmex para el mercado mexicano, tanto para usuarios particulares como corporativos, y pueden dar una directriz de cómo debe ser publicada la información de perfiles de velocidades de Internet en la OREDA. Un ejemplo de esto se expone a continuación: *Modalidades del Servicio ADSL-IP Nacional con tarificación plana y tipo de servicio "Plata"*

Variante	Tipo de Línea	Modalidad	Velocidad Red Usuario	Velocidad Usuario Red	Tipo de servicio	Modalidad en contratación
Filtrado	RTB	Inicial	512 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	Z

centralizado		Estándar	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	O
		Class	2000 Kbit/s	320 Kbit/s	SBR 10%	J
		Máxima	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	A
		Avanzada	4000 Kbit/s	512 Kbit/s	SBR 10%	C
		Premium	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 10%	N
		Premium+	20000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	F
		Top	10000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	E
		Limitada	128 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	T
		VDSL2	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	VDSL2 1/320
		VDSL2	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	VDSL2 3/320
		VDSL2	10000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	VDSL2 10/800
		VDSL2	30000 Kbit/s	1000 Kbit/s	UBR	VDSL2 25/1
		VDSL2	30000 Kbit/s	3000 Kbit/s	UBR	VDSL2 25/3
	RDSI	Estándar	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	O
		Inicial	512 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	Z
		Class	2000 Kbit/s	320 Kbit/s	SBR 10%	J
		Máxima	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	A
		Avanzada	4000 Kbit/s	512 Kbit/s	SBR 10%	C
		Premium	6144 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 10%	N
		Limitada	128 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	T
Filtrado distribuido	RTB	Estándar	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	O
		Inicial	512 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	Z
		Class	2000 Kbit/s	320 Kbit/s	SBR 10%	J
		Máxima	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	A
		Avanzada	4000 Kbit/s	512 Kbit/s	SBR 10%	C
		Premium	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 10%	N
		Premium+	20000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	F
		Top	10000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	E
		Limitada	128 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	T

Figura 8.1: Modalidades del Servicio ADSL-IP Nacional con tarificación plana y tipo de servicio "Plata"
[Fuente: OBA, 2015]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Es necesario que se pongan a disposición de los CS todos los perfiles de velocidades de Internet que ofrece Telmex, ya sea a través de servicios de Internet puro o empaquetado con otros servicios.

8.2 Llenado de solicitudes

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.3 y la Sección 7.3 de la OREDA se determina que el proceso de rellenar las solicitudes de servicios se debe hacer correctamente y se menciona lo siguiente:

“2. Se validará que la solicitud cumpla con la información de los formatos y en un plazo máximo de un día hábil se contestará conforme a lo siguiente:

- a. Si la solicitud **se llenó correctamente** se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud.*
- b. Si la información **no se llenó correctamente** será devuelta al CS para que sea corregida y reenviada a Telmex a fin de que vuelva a ser validada.”*

*“...el CS será responsable de requerir a Telmex las facilidades técnicas necesarias para soportar la operación de sus equipos, por lo que deberá **llenar correctamente** el formato de Solicitud para el Servicio de Coubicación para Desagregación, y en caso de ser necesario, el formato de Solicitud de Espacio y Potencia para Coubicación Equipada por Unidad de Rack, debiendo solicitar a Telmex la energía suficiente para soportar la operación de sus equipos.”*

Problema y razones para sugerir cambios

El término “llenar correctamente” es demasiado amplio lo que permite al AEP denegar servicios, o dilatar su entrega, valiéndose de cualquier cambio o error mínimo que tengan dichas solicitudes.

Evidencia internacional si la hubiere y fuere relevante

Como se trata de un tema particular al caso de México, no es relevante buscar evidencia internacional.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos cambiar la redacción de tal forma que no sea necesario que las solicitudes se llenen correctamente sino de forma suficiente. Esto quiere decir que si la solicitud solo será devuelta en caso que no la solicitud no tenga la información suficiente.

8.3 Calificación del bucle en servicios GPON

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.1 de la OREDA se menciona que:

*“Los perfiles de los servicios de datos que podrá proporcionar el CS dependerán del medio de acceso desplegado hacia al domicilio del usuario y de los servicios que Telmex ofrece así como de las condiciones de la red. Es decir, la calificación de bucle en xDSL y los criterios técnicos serán los mismos que los que Telmex ofrece a sus propios usuarios. **Para GPON la calificación del bucle no es necesaria puesto que la velocidad configurada es asegurada por las características técnicas de la fibra óptica.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

La afirmación expresada por Telmex no es del todo cierta, ya que en tecnología GPON se pueden tener varios niveles de *splitting* que afectan a la calidad del servicio que se puede ofrecer. Por esta razón, consideramos adecuado que se realicen mediciones de calidad a los servicios SAIB ofrecidos con esta tecnología.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que el párrafo aludido de la OREDA sea modificado, eliminando la parte que hemos resaltado en negrita y exigiendo que los criterios técnicos ofrecidos por Telmex a los CS y a sus propios usuarios sean equivalentes independientemente de la tecnología utilizada.

8.4 Perfil de servicios prestados sobre FTTH

Identificación y referencia del asunto

Los servicios de internet provisto en SAIB deben atenderse a los mismos servicios registrados por Telmex. En la Sección 5.1 de la OREDA se describe lo siguiente:

“El SAIB permite a los CS la provisión del servicio de internet que Telmex tiene registrado ante el Instituto ofrece o comercialice a usuarios residenciales y comerciales. Telmex dará a conocer a los CS las nuevas ofertas comerciales de Infinitum una vez que le hubiera autorizado el Instituto, para ello, publicará las nuevas ofertas comerciales autorizadas en el Sistema de Captura o SEG cuando esté disponible”



Problema y razones para sugerir cambios

No creemos que existan razones para que los servicios sobre fibra estén limitados por los servicios que presta Telmex a sus usuarios finales. Los límites deben estar dados por las características técnicas. Limitar los servicios a las calidades y características de los servicios del AEP es limitar la competencia y el espacio para la innovación en las ofertas comerciales de los CS.

Estas tecnologías (con calidad de servicio) permiten la introducción de nuevos servicios como VoIP, IPTV, etc. Estos servicios pueden ser una posible fuente de mayor competencia y la ampliación de productos en las ofertas comerciales, que a su vez resultarán en mejoras para el usuario final.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que los servicios prestados sobre redes FTTH no estén limitados por las características ofrecidas por Telmex a sus usuarios residenciales o comerciales.

8.5 Garantía de calidad de transmisión del SAIB

Identificación y referencia del asunto

Se ha eliminado la palabra "garantizar" de la descripción del servicio de SAIB en la Sección 5.1:

"Así como las funciones de interacción entre ambos equipos necesarias para establecer ~~y garantizar~~ dicha transmisión con una calidad definida correspondiente al perfil y naturaleza del bucle."

Problema y razones para sugerir cambios

Es de esperarse que el AEP garantice la transmisión con una calidad definida correspondiente al perfil y naturaleza del bucle. Garantizar la conexión hace parte integral de la oferta.

Además, en las condiciones técnicas y operativas para la desagregación efectiva ya se había discutido este asunto y el IFT resolvió lo siguiente al respecto:

"SEPTUAGÉSIMA QUINTA - El Agente Económico Preponderante para el Servicio de Acceso Indirecto pondrá a disposición de los Concesionarios Solicitantes en su Oferta de Referencia un perfil de línea adicional de al menos 30 Mbps. Lo anterior sin perjuicio de los nuevos perfiles que proponga el Agente Económico Preponderante en las subsecuentes Ofertas de Referencia. Las velocidades de los perfiles que Incluya en su Oferta de Referencia deberán



considerarse **como garantizadas**. El Instituto podrá determinar perfiles adicionales en la revisión de las Ofertas de Referencia.”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos reinsertar las palabras “y garantizar”, como está en la OREDA vigente.

8.6 Preaviso de nuevos servicios y nuevas calidades de red

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.1, se hace referencia en la nota al pie 26 al caso de que Telmex implemente o cambie calidades diferentes estas deben ser incorporadas a la oferta, sin embargo la nota fue modificada eliminando la frase en negrita:

Si TELMEX comercializara otro tipo de calidades diferentes deberá incorporarla en la Oferta de Referencia y ponerla a disposición de los CS ~~como mínimo con una antelación de seis meses a su comercialización~~

De igual manera el servicio de voz sobre FTTH también debe estar disponible para los CS en caso de que Telmex lo ofrezca. Sin embargo, en la misma Sección 5.1, la antelación con que debe ser ofrecido este servicio también fue modificada:

“El SAIB no considera el procedimiento de portabilidad puesto que el tráfico de voz (POTS) seguirá cursando por la infraestructura de Telmex, aun cuando pueda ser el propio CS u otro Concesionario el comercializador del servicio a través de la modalidad de Reventa y sea éste quien lo facture al usuario final. Cuando el servicio sea provisto por FTTH Telmex ~~no podrá proveer el servicio de voz integrado en la fibra al usuario final sin deberá ofrecerlo antes también a los CS como servicio mayorista con tres meses de antelación.~~”

Problema y razones para sugerir cambios

Para que un CS pueda replicar las nuevas ofertas minoristas de Telmex, debe tener conocimiento con suficiente antelación para poder preparar la comercialización del servicio equivalente. Eliminar los 3 y 6 meses de aviso que están contemplados en la OREDA vigente le da a Telmex una ventaja de *first-mover*.

Como ejemplo, la NEBA de España, determina unos tiempos mínimos de introducción de tecnologías. Y explica, como comentamos en el punto anterior, que estos deben ser avisados con antelación debido a los trabajos previos necesarios para el adecuado ofrecimiento en mercado. Al respecto la NEBA determina lo siguiente (página 48)²³:

²³ CNMC “Nuevo Servicio Ethernet de Banda Ancha (NEBA)”, Telefónica de España, marzo de 2016

“Cualquier nueva modalidad tendrá su correspondiente perfil de validación. Si es necesario crear un nuevo perfil de validación, se precisarán de los trabajos siguientes:

- Establecer el criterio para aplicar el valor de aptitud a cada bucle de cobre de la planta.
- Realizar una clasificación de la planta según el criterio establecido e incorporar los resultados de dicha clasificación a los sistemas de red que la almacenan.
- Actualizar, en su caso, la información almacenada en dichos sistemas
- La existencia de un perfil de validación maximiza la calidad y eficiencia en la prestación del servicio *pues aporta garantía en el alta del servicio y en su atención postventa.*

La adición de una nueva modalidad conlleva además de las actividades anteriores el desarrollo en los sistemas de contratación, provisión, posventa y facturación de todos los elementos necesarios para la gestión / comercialización de la nueva modalidad del servicio, de conformidad con los criterios que se establezcan.

Cada año habrá dos hitos temporales en los que podrán incorporarse nuevas modalidades del servicio NEBA según la demanda y acuerdos alcanzado al respecto (denominado en lo que resta de apartado meses k y n del año). Ambas fechas estarán separadas 6 meses. El plazo técnico necesario para la implementación de un nuevo perfil se estima en 5-6 meses.”

Es común en la regulación europea que cualquier nuevo servicio, o cambio relacionado con las calidades que sea introducido por el incumbente, debe ser presentado a la agencia reguladora y puesto en servicio anticipadamente a los demás operadores.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo en cuenta las mejores prácticas internacionales, solicitamos que cualquier nuevo servicio o introducción de tecnología sea incluido en la OREDA y debe ser ofrecido como servicio mayorista con 3 o 6 meses de antelación al lanzamiento comercial del servicio por Telmex como está establecido en la OREDA vigente.

8.7 Provisión de ONT por el CS

Identificación y referencia del asunto

En la versión propuesta de la OREDA, a lo largo de la Sección 5.2, deja de ser claro si se permite que los CS obtengan sus propios ONT. Por ejemplo en el siguiente párrafo se eliminan las referencias a ONTs y OLTs.

“...esta sección se pone a disposición de los CS información sobre los estándares que deben cumplir los equipos y cualquier otra información necesaria para que los CS puedan especificar los equipos de cliente (módems y ~~ONTs~~) de forma que sean compatibles e interoperables con los DSLAM/~~OLT~~ de Telmex con proveedores de su elección y así efectuar las adquisiciones oportunas.”

Estos cambios, donde las referencias a los ONTs han sido eliminadas, se encuentran en varios puntos de la sección, sin embargo también se describen las características técnicas de los ONTs especificando que los equipos Alcatel-Lucent y Huawei son compatibles con las plataformas de red de acceso FTTH de Telmex.

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que no hay razones por las cuales los CS no puedan proveer sus propios ONT, dado unos estándares de compatibilidad y el servicio de interoperabilidad incluido en la versión vigente de la OREDA.

La selección del modem es una forma en la que los operadores se diferencian. Por ejemplo, el operador de internet *Free* incursionó y tuvo éxito en Francia en el mercado de *triple play* en los años 2005-2014, con una oferta que incluye un modem diferenciador: el *freeBox*. Este modem y sus versiones posteriores, permiten los servicios de IPTV, servicio de voz sobre IP, grabación de programas (con un disco duro de 250 Gigabytes), compartición de archivos, reproducción multimedia entre otros. En conclusión el modem de *Free*, difiere en gran medida de un modem convencional lo cual diferencia y hace única la oferta comercial del operador que lo ofrezca.

Sugerencia de actualizaciones a la oferta de referencia

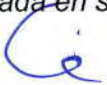
Solicitamos que el AEP sea claro en la OREDA con respecto a la libertad que tienen los CS de utilizar sus propios módems u OLTs mientras sean compatibles con la red de acceso.

8.8 Inclusión de tecnologías ADSL de primera generación.

Identificación y referencia del asunto

También en la Sección 5.1 se agregó la nota al pie 28 donde se ha eliminado la posibilidad de prestar el servicio sobre tecnologías ADSL de primera generación.

“Las tecnologías de acceso sobre las que se ofrecerá el servicio son las siguientes:

- *xDSL²⁸ /POTS.*
 - *FTTH.*
 - *Cualquier otra que TELMEX tenga instalada en su red.*
- 

28 No incluye ADSL primera generación (interfaz de salida en ATM) ni DSLAM sobre SDH o tecnologías obsoletas.”

Problema y razones para sugerir cambios

Aunque es normal que las tecnologías más antiguas vayan siendo relegadas y modernizadas, no por eso los servicios de SAIB (o desagregación) pueden ser negados a los usuarios que solo tienen acceso con dichas tecnologías.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo en cuenta las razones anteriormente expuestas, solicitamos que se permita dar el servicio sin importar que el usuario final tenga tecnología ADSL de primera generación o no.

Por esa razón rogamos la eliminación del texto en la nota de pie 28 en la OREDA propuesta.

8.9 Publicación de modelos de módems y ONT

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.2 se ha eliminado el siguiente párrafo de la oferta de referencia:

~~“Telmex hará pública y mantendrá actualizada en el SEG o en el Sistema de Captura, hasta que el SEG esté disponible, la lista de los modelos de Módems y ONTs que actualmente comercializa o suministra con sus servicios de acceso a Internet y la lista deberá incluir como mínimo referencias del fabricante, comercializador, marca, modelo y versión del software. Todos estos modelos deberán cumplir con las especificaciones exigidas a los Módems y ONTs que utilizarán los CS.”~~

Adicionalmente Telmex ha eliminado toda mención que publicará en el SEG los otros módems que utilice (además de los TPS o Colt).

Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ya ha publicado los fabricantes que utiliza. Sin embargo, se debe actualizar esta información y debe ser publicada cada vez que sea necesario, con todos los detalles necesarios.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que sea una obligación para Telmex, como en la OREDA vigente, la publicación de la lista de los modelos de módems y ONTs que actualmente comercializa

o suministra con sus servicios de acceso a Internet y la lista deberá incluir como mínimo referencias del fabricante, comercializador, marca, modelo y versión del software así como la fecha de actualización de la lista.

8.10 Actualización de software

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.2 se ha eliminado el aviso de 30 días previos de actualizaciones de software como se observa en el texto tachado y con negrita.

“En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente Telmex, se obliga a notificar a los CS con 6 meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Para el caso de actualizaciones de software se avisará ~~al CS con 30 días de antelación. Las modificaciones que introduzca Telmex en su red en todo caso garantizarán la compatibilidad con los equipos de los CS legalmente instalados también al CS.~~”

Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos por qué se ha eliminado el aviso de las actualizaciones de software. Estos se exigen para que los CS tengan tiempo de realizar los cambios necesarios en sus propias redes se fuera necesario. Igualmente es importante incluir que es una obligación del AEP el garantizar la compatibilidad.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la reinserción del texto original.

8.11 Pruebas por modelo de módem/ONT

Identificación y referencia del asunto

En la OREDA propuesta, en la Sección 5.2, Telmex agregó un texto donde se determinan pruebas para cada módem:

“Las pruebas se realizarán a cada módem que sea ingresado para el servicio de interoperabilidad, bajo la respectiva contraprestación por cada equipo ingresado.”



Problema y razones para sugerir cambios

Entendemos que el texto en lo referente a “cada módem”, quiere decir que a cada modelo de módem, no a cada módem individual.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Creemos se debe cambiar la frase indicada para dar mayor certidumbre por el siguiente texto:

“Las pruebas se realizarán por cada nuevo modelo de modem que sea ingresado para el servicio de interoperabilidad, bajo la respectiva contraprestación por cada equipo ingresado.”

8.12 Configuración y activación del Módem/ONT

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.3, se determina un tope mínimo de 30 minutos en el aviso del número y para la activación y sincronía de la red. El texto de la oferta fue modificado como se observa en el texto en negrita:

“4) Una vez habilitado el servicio, se le notificará al CS a través del Sistema de Captura o SEG para que éste acuda a realizar la configuración del Módem/ONT en el domicilio del usuario. Para dicha configuración se seguirán los siguientes pasos:

- *El CS deberá realizar el cambio de Módem/ONT al PCT, **tendrá un plazo máximo de 30 minutos para desconectar el Módem/ONT Telmex y conectar su equipo.***
- ***En dicho plazo de 30 minutos** el CS llamará al 01800-4040734 en el que proporcionará el número de serie y el número de servicio (número de línea/suscriptor), para la activación y sincronía en la red de Telmex.*
- *~~**El servicio quedará habilitado en un plazo máximo de 30 minutos.**~~*
- *Una vez realizada la activación y sincronía, Telmex realizará una prueba de sincronía la cual será almacenada en el Sistema de Captura o en el SEG cuando entre en operación, para que el CS pueda consultarla.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Aunque el proceso de avisar a Telmex para la activación y sincronía puede tomar menos tiempo que 30 minutos, no debería tener un límite. Por ejemplo, ¿qué sucede si Telmex no recibe la llamada o no contesta?

En la OREDA vigente, la obligación de la activación del servicio recae sobre Telmex, en la propuesta, recae sobre el CS.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar el límite de 30 minutos de la Sección 5.3 o en su defecto mantener la versión vigente de la oferta. La responsabilidad de la activación del servicio debe recaer sobre Telmex.

8.13 Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 5.7, se han eliminado del texto de la OREDA lo siguientes párrafos:

~~“Como ya se ha especificado las unidades de servicio contratables en el SAIB son las correspondientes al SCyD y las correspondientes al servicio de acceso de usuario de SAIB. Todas ellas incluyen pruebas de aceptación que se realizarán con carácter previo a la entrega del servicio. En unos casos dichas pruebas no requieren la participación del CS en cuyo caso estarán incluidas en el proceso de entrega.~~

~~En otros sin embargo las pruebas requerirán la participación del CS, lo que implica una notificación del TELMEX al CS indicando que el servicio está listo pendiente de pruebas y convocándole a las mismas en un período máximo de cinco días hábiles salvo acuerdo entre partes, y ofreciéndole una agenda de coordinación para la realización de dichas pruebas. En este caso los plazos estipulados de entrega de servicio se referirán a la notificación de servicio listo pendiente de pruebas.²⁴~~

~~Con el objetivo de coordinar entre el TELMEX y el CS las pruebas y las activaciones de los servicios que lo requieran, se pondrá a disposición de los mismos una Agenda (a través del sistema de captura o del SGE una vez entre en operación) con las fechas disponibles para las distintas actuaciones que precisan coordinación. Incluirá horario nocturno. El CS dispondrá de dos entradas, una para poder consultar los horarios y fechas disponibles, y la otra para poder reservar una ventana de activación o prueba.”~~

Problema y razones para sugerir cambios

No encontramos razón para que dichos párrafos hayan sido eliminados. Creemos útil que se determinen la coordinación y la agenda entre el AEP y los CS para las pruebas.

²⁴ Nota: Aunque la C-117 establece un plazo de cinco días hábiles, según el tipo de pruebas podría resultar demasiado corto.

Sugerencia de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos reinsertar los párrafos originales de la Sección 5.7.



9 Solicitudes de cambio para la Sección 6 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 6 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

9.1 Prestación de servicios de desagregación bajo los mismos términos y condiciones que aplica para su propia operación

Identificación y referencia del asunto

Se ha eliminado el siguiente párrafo de la descripción del servicio de desagregación en la Sección 6:

~~“Estos servicios, Telmex los proporcionará cuando menos bajo los mismos términos y condiciones que aplica para su propia operación.”~~

Problema y razones para sugerir cambios

La provisión de los servicios bajos los mismos términos y condiciones hace parte de las condiciones impuestas por las medidas, en particular sobre la no discriminación. Nos sorprende que Telmex haya eliminado este párrafo, abiertamente en contra de las Medidas de Preponderancia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

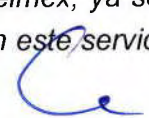
Se solicita reintroducir el párrafo señalado

9.2 Provisión de *splitters*

Identificación y referencia del asunto

Se ha eliminado de la OREDA en la Sección 6.2.2 la posibilidad que Telmex ofrezca la provisión de *splitters*, quedando modificada de la siguiente forma:

*“Telmex instalará divisores (*splitters*) en tablillas en el Anexo de Caja de Distribución, para separar el servicio de voz del servicio de datos que proporcionara el CS. Las frecuencias de la banda alta serán entregadas al CS para que éste provea servicios de datos al usuario final, no obstante el servicio de telefonía será gestionado por Telmex, ya sea que Telmex provea el servicio o la línea sea contratada en SRL. En este servicio, el CS podrá elegir entre adquirir*



~~y llevar a cabo deberá proporcionar el Módem así como la instalación de los divisores de banda de frecuencias en el domicilio del usuario, cuando el Punto de Conexión Terminal no incluya splitters; o bien, Telmex podrá proveer los splitters de conformidad con lo establecido en la sección 5.2 de esta OREDA.~~

Problema y razones para sugerir cambios

Mediante este cambio Telmex está acotando el servicio prestado y volviendo más complejo el proceso. Un usuario de un CS, a diferencia de uno de Telmex, cuya instalación requiera el uso de *splitters* tendrá que tener varias visitas de los técnicos tanto de Telmex como del CS, para poder concluir la provisión del servicio. Esto colocará a los CS en condiciones comerciales menos favorables que las de Telmex lo cual implica discriminación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos regresar al texto original.

9.3 Notificación de realización de puente y habilitación de servicio bajo condiciones actuales del bucle

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.3 se han eliminado las siguientes partes subrayadas:

"3) Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad y en un plazo máximo de 1 día hábil se responderá al CS conforme a lo siguiente:

a. Si existe factibilidad se asignará un NIS y se procederá a habilitar el servicio en un plazo no mayor a 5 días hábiles los cuales contabilizarán a partir del ingreso de la solicitud. ~~Una vez realizado el puente Telmex notificará inmediatamente al CS al número telefónico indicado en la solicitud.~~

b. No existe factibilidad, se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación así como las evidencias correspondientes, ~~el CS contará con 2 días hábiles para indicar si desea habilitar el servicio bajo las mismas condiciones que existen en el bucle o sub-bucle.~~

Problema y razones para sugerir cambios

La eliminación de la primera frase le quita responsabilidad a Telmex y al mismo tiempo es importante el CS sea informado de la habilitación del servicio para evitar confusiones con el cliente y con Telmex respecto a servicios instalados.



Por otro lado, el dar al CS alternativas inmediatas para la instalación de un servicio le permite comunicarse con su cliente y establecer el servicio con otras condiciones. El no tener esta alternativa, implica que el proceso deberá comenzar de nuevo lo cual frecuentemente resultará en la pérdida del cliente potencial por no ofrecer certidumbre.

En ambos casos, nos encontramos con la violación del principio de no discriminación porque Telmex siempre sabrá cuando un servicio ha sido habilitado para un cliente nuevo o si le puede ofrecer alternativas en el servicio.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos reinsertar las frases de la versión vigente.

9.4 Proceso de portabilidad

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.3 respecto al procedimiento de portabilidad se ha cambiado la palabra continuar por la palabra iniciar.

*“Para garantizar la continuidad del servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación, el CS deberá **continuar iniciar** con el procedimiento de la portabilidad, de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio”*

Problema y razones para sugerir cambios

Por cuestiones de tiempo y agilidad el procedimiento de portabilidad puede iniciar antes o al mismo tiempo que el de desagregación, de forma que al terminar la habilitación el servicio de portabilidad debe CONTINUAR. Esto con el fin de no perder tiempo en dos procesos que pueden ser realizados en paralelo.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos utilizar continuar como está en el texto vigente de la OREDA o en todo caso presentar ambas alternativas: “...deberá iniciar o continuar con...”.

9.5 Provisión de módem y ONT

Identificación y referencia del asunto

A lo largo de las Secciones 6, 6.2.2, y 6.3 se ha eliminado la provisión de los módem y ONT. Como ejemplo de dicha eliminación se presenta el siguiente texto:



“La provisión del Módem y el Cableado Interior, así como el mantenimiento de los mismos, serán responsabilidad del CS. Asimismo, a solicitud del CS, Telmex deberá proporcionar el servicio ~~de CPE, incluyendo módem u ONT y su instalación, así como el cableado interno~~ para el domicilio del suscriptor, con un cargo específico en todos los servicios de desagregación que correspondan. Telmex realizará estas actividades en los mismos términos y condiciones que aplica a sus Usuarios Finales.”

Problema y razones para sugerir cambios

Este servicio es especialmente importante para aquel CS que por el tamaño de sus operaciones en geografías donde tiene poca presencia no puede realizar dichas actividades en forma autónoma.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos reinsertar la posibilidad de que Telmex proporcione el servicio de CPE, incluyendo módem u ONT y su instalación como está previsto en la OREDA actual.

9.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

Identificación y referencia del asunto

En lo referente al procedimiento de contratación y entrega para usuarios existentes, en la Sección 6.3 de la OREDA, Telmex ha optado por hacer modificaciones que deterioran las condiciones y plazos para realizar la contratación y entrega de los Servicios de Desagregación Total y Compartida del Bucle y del Sub-bucle para el caso de los usuarios existentes. Los textos en negrilla son las modificaciones planteados por el AEP:

1) *El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación ~~indicando si desea que para los servicios de Desagregación Compartida Telmex suministre los módems y si prefiere que la entrega sea vía mensajería en el domicilio del usuario o que el equipo sea recogido en Tienda, así como la tecnología que desea habilitar en el bucle.~~* Adicionalmente el CS indicará la fecha en la que se deberá realizar la habilitación del servicio, teniendo que ser esta **después** a partir del **cuarto** séptimo día hábil de presentada la solicitud, para que Telmex pueda coordinar cualquier aspecto logístico (...)

2) *La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de ~~1 día hábil~~ 2 días hábiles, se dará seguimiento con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la información*

correspondiente, será devuelta al CS junto con el motivo por el cual no fue validada la solicitud para que sea corregida y reenviada a Telmex a fin de que vuelva a ser validada.

3) (...) La reprogramación del CS deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 3 días hábiles posteriores a la visita previamente programada, de lo contrario se entenderá que el CS rechaza el servicio"

Problema y razones para sugerir cambios

Telmex, al eliminar la frase en el apartado 1, opta por limitar la opción de proveer el Modem/ONT a los CS, lo cual va en contra de las medidas de preponderancia y debe ser reinsertado en el documento. Por otra parte, deteriora los plazos de habilitación de 4-7 días (sin o con modem/ONT) a 7-9 días respectivamente. Estos plazos son modificados sin justificación alguna al igual que los de verificación que pasan de 1 a 2 días.

Así mismo, Telmex opta por limitar las reprogramaciones y condicionar al CS que si la visita no es agendada en los 3 días siguientes asume que el CS ha rechazado el servicio. Esto es inadmisibles y debe estar atado a un procedimiento de coordinación entre el CS y el AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se vuelva a incluir la opción de proveer los Modem/ONT a los CS, que se reestablezcan los plazos de habilitación y verificación y que no se limiten las reprogramaciones de la visita por parte del AEP.

9.7 Plazos de entrega en los Servicios de Desagregación

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.4 Telmex ha propuesto plazos diferentes y más largos para la validación con verificación para usuarios nuevos en los servicios de desagregación:

- Validación de la solicitud junto con verificación de factibilidad **para usuarios existentes: máximo 2 días hábiles.**
 - Validación de la solicitud junto con verificación de factibilidad **para usuarios nuevos: máximo 3 días hábiles.**
 - Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 5 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
 - Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día indicado por el CS en la solicitud (del día **5 hábil en adelante a partir de la solicitud sin provisión de equipo y del** día 7 hábil en adelante a partir de la solicitud)
- 

- Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación) día indicado por el CS en la solicitud ~~con provisión de equipo~~ (del día 8 hábil en adelante a partir de la solicitud).

Problema y razones para sugerir cambios

En esta sección, nuevamente Telmex deteriora los plazos y condiciones para los procesos de validación con verificación y entrega de servicios de desagregación para los usuarios nuevos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos se reestablezcan los plazos de la OREDA vigente.

9.8 Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.5, Parámetros e indicadores para provisión del servicio (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

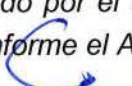
*“Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad **para usuarios existentes**: 90% de las solicitudes en máximo de 2 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 3 días hábiles.*

Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad para usuarios nuevos: 90% de las solicitudes en máximo de 3 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 5 días hábiles.

Con pronóstico:

- *Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de 5 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud, en caso contrario aplica una pena conforme el Anexo B.*

Sin pronóstico:

- *Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 65% en un máximo de 5 días hábiles. El 35% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.*
 - *Habilitación para usuarios nuevos con **y sin** acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud, en caso contrario aplica una pena conforme el Anexo B.”*
- 

Problema y razones para sugerir cambios

No es viable que se utilicen porcentajes de cumplimiento o de efectividad en este tipo de circunstancias. La OBA en el anexo A.1 establece tiempos de provisión garantizados; tratar un porcentaje de las solicitudes bajo otras condiciones es discriminatorio. También se debe tener en cuenta, que las penalidades deben empezar a aplicar a partir del primer día de retraso o del incumplimiento.

Por otra parte consideramos que no se deben dar diferencias entre usuarios existentes y nuevos. Además se debe eliminar la necesidad de presentar pronósticos para estos servicios ya que no tiene sentido diferenciar el tratamiento de solicitudes dentro o fuera del pronóstico.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Establecer tiempos de provisión garantizados y penalidades a partir del primer día de incumplimiento como en la OBA, eliminar pronósticos de este tipo de servicios e igualar tratamiento de usuarios nuevos y existentes.

9.9 Parámetros e indicadores para reparación de fallas en los servicios de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL

Identificación y referencia del asunto

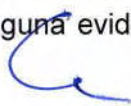
En la Sección 6.5 se tiene el siguiente alcance:

- *“Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos ~~85%~~ 82%*
- *Total de reparaciones atendidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos ~~95%~~ 94%*
- *Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el ~~5%~~ 6% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.*

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados en un horario de 8:00 a 14:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.”

Problema y razones para sugerir cambios

Para esta sección, Telmex también ha optado por disminuir los niveles porcentuales objetivo en la reparación de fallas sin ninguna evidencia, de esta necesidad. Pareciera



ser que esta el AEP realiza estos pequeños cambio con el ánimo de que el IFT no caiga en cuenta de ellos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos regresar a la versión vigente.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'C' followed by a small loop and a horizontal stroke.

10 Solicitudes de cambio para la Sección 7 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 7 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

Antes de entrar en los comentarios detallados sobre el servicio de coubicación para la OREDA, nos gustaría exponer las principales razones por las cuales creemos que dicho servicio tal y como está contenido en la OREDA actualmente es inefectivo y cuáles son las características que dicho servicio debe tener y en qué condiciones lo debe prestar en AEP.

En efecto, el servicio de coubicación de la OREDA está diseñado para ser otra barrera de entrada más que el AEP pone a los CS para el uso efectivo de los servicios incluidos en dicha oferta. No conocemos ningún servicio de coubicación que esté diseñado de una manera tan pésima. Esto es así por las siguientes razones:

- en realidad se trata de tres servicios, con tres conjuntos de requisitos separados y diferentes: coubicación cerrada, coubicación básica y coubicación equipada. Los tres tipos de coubicación no pueden convivir en el mismo edificio o central del AEP
- se exigen requisitos mínimos de demanda ($20m^2$) para poder optar a utilizar algunos servicios de coubicación. No entendemos por qué la calidad y protección de los equipos en los espacios de los edificios del AEP dependen de la demanda de espacio por parte de los CS
- los requisitos mínimos de calidad de las instalaciones del AEP son tan altos (e innecesarios en algunos casos) que el AEP los está utilizando para retrasar la entrada en funcionamiento de los espacios en coubicación y para cobrar por conceptos de adecuación por los cuales no debería cobrar. En definitiva, suponen una barrera de entrada adicional para los CS
- el AEP pretende cobrar de manera completa a los CS por todo trabajo de adecuación de los espacios en coubicación. Es decir, para los CS esto supone otra barrera de entrada pues deben hacerse cargo de costosas obras (innecesarias en muchos casos, favor de ver el punto inmediatamente superior) lo cual no es ni ha sido el caso en ningún país de la Unión Europea



- el AEP intenta conseguir que los CS no puedan utilizar los espacios que actualmente usan para otros servicios como la interconexión, ya sea argumentando que necesitan ser adecuados (lo cual es falaz pues dichos espacios ya albergan equipos completamente funcionales sin mayores problemas) o cobrando de manera adicional por la utilización de dichos espacios aunque los CS ya estén satisfaciendo las tarifas de su utilización actual y no hayan realizado demanda adicional de espacio en los mismos
- los precios de los servicios de coubicación, tanto de espacio como auxiliares, (en la OREDA vigente y la actualizada por el AEP para esta consulta) se encuentran entre los más altos del mundo, a niveles superiores a los que operadores con costos de construcción y mano de obra mucho mayores como son todos los de Europa Occidental

Por el contrario, abundan los ejemplos de mejores prácticas internacionales sobre cómo gestionar el servicio de coubicación. Animamos al IFT a leer, por ejemplo, las características y procesos del servicio de coubicación recogido en la OBA de Telefónica (sección 2) y extraer las lecciones principales para inspirar el servicio correspondiente en la OREDA. A continuación listamos las características principales de dichos servicios:

- el servicio de coubicación es uno. Es decir, una central o edificio dispone de espacio para que los CS puedan alojar equipos y este espacio puede ser en zona compartida no compartimentada o en jaulas protegidas. Las diferentes modalidades de servicios pueden convivir en el mismo edificio o central del operador incumbente y se puede tener en la misma sala unidades compartimentadas (todo jaulas), unidades no compartimentadas (todo UNC) o una mezcla según sea más eficiente el uso de espacio
- el solicitante de acceso no cubre los costos de la obra, sino que los cubre el incumbente y este a su vez cobra por la renta del espacio en coubicación disminuyendo de esta manera las barreras de entrada para los operadores alternativos
- no existe una demanda mínima de espacio por edificio del incumbente para optar por un tipo de coubicación u otro (en puridad solo existe uno). Si existe demanda de espacio para servicios de desagregación, entonces el incumbente habilita los espacios. Solo en los casos de ampliación de espacio existente en coubicación se optará por un tipo de ampliación u otro dependiendo de la cantidad de espacio demandado
- el servicio de coubicación es único y no depende de los otros servicios regulados (enlaces dedicados, interconexión, etc.) que el incumbente preste a los solicitantes de acceso. De esta manera, las condiciones son conocidas y estándar para todos, se hace un uso eficiente de los espacios aprovechándolos para todos los servicios posibles y ahorrando costos, y se evitan dobles cobros (al contrario de lo que pretende hacer el AEP en México)

10.1 Servicios de coubicación para desagregación del bucle

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7 Telmex también adiciona texto que supedita la utilización de la Coubicación existente (p.ej. para servicios de interconexión) a realizar “las adecuaciones pertinentes”:

“Si algún CS ya cuenta con Coubicación en alguna de las instalaciones de Telmex, ésta podrá ser utilizada para dicho servicio bajo las condiciones establecidas en el Servicio de Coubicación para Desagregación, **siempre que se realicen las adecuaciones pertinentes**, y previa firma del Convenio de Desagregación.”

Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a la inclusión de “adecuaciones pertinentes”, solicitamos que sea excluida, porque si ya se está utilizando la Coubicación para equipos de otros servicios, entonces el espacio habilitado ya debería ser válido y no necesitar ningún tipo de adecuación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos la eliminación de la frase “siempre que se realicen las adecuaciones pertinentes” del párrafo relevante en la OREDA. Así mismo, instamos al IFT a que garantice de manera efectiva la utilización de los espacios existentes en coubicación para alojar los equipos y activos necesarios para la utilización de los servicios incluidos en la OREDA sin necesidad de que el AEP exija la realización de obras de adecuación, las cuales son completamente innecesarias, ya que dichos espacios ya están siendo utilizados.

10.2 Servicios de coubicación para desagregación del bucle II

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7 de la OREDA, Telmex adiciona que al cerrar una central o instalación equivalente el CS debe asumir los costos correspondientes a la reubicación:

“Cuando Telmex cierre una Central Telefónica o Instalación Equivalente deberá considerar dentro de sus nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los CS y realizar su reubicación **~~sin generar algún costo adicional por los trabajos necesarios para la reubicación a los CS~~** asumiendo cada CS los costos correspondientes.”



También Telmex añade una nota a esta sección relacionada con la solicitud de servicios auxiliares de cableado Multipar y SCyD:

“Nota: El CS podrá solicitar los servicios auxiliares de Cableado Multipar y de SCyD sobre la Coubicación sin necesidad de que la Coubicación hubiera sido entregada siempre siguiendo el proceso que a continuación se detalla:

Se podrá ingresar la solicitud del servicio Auxiliar de Cableado Multipar y SCyD, a partir de que el CS hubiera aceptado la cotización del servicio de Coubicación (por nueva habilitación o por adecuación), y la entrega del Servicio Auxiliar será en punta en el plazo que corresponda al servicio de Coubicación o posterior a la Coubicación dependiendo de en qué momento se haya solicitado el servicio Auxiliar y de los tiempos de cada servicio, prevaleciendo el de mayor plazo o bien el solicitado al final.”

Problema y razones para sugerir cambios

Para los costos generados por el cierre de una central, que ahora deben ser pagados por el CS, están planteando condiciones en detrimento de la OREDA vigente, por lo que solicitamos se restablezcan las condiciones iniciales.

En lo que respecta a la nota añadida por Telmex, la consideramos positiva, pero eliminando el condicionante de nuevas habilitaciones o adecuaciones. Como lo hemos establecido en puntos anteriores, debe ser posible ejecutar procesos en paralelo para disminuir los tiempos de atención del usuario final en la desagregación del bucle.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el texto sobre los trabajos adicionales vuelva a su versión original. En este sentido, también solicitamos que para la nueva nota se elimine el condicionante de nuevas habilitaciones o adecuaciones.

10.3 Coubicación Básica (CB)

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.2 de la OREDA, se define la Coubicación Básica como el espacio acondicionado y habilitado para que los CS instalen sus gabinetes y equipos para acceder a los Servicios de Desagregación, cuando la demanda inicial de Coubicación en una Central Telefónica o Instalación Equivalente sea igual o mayor a 20m², o no sea posible ofrecer otro tipo de Coubicación. Telmex opto por eliminar el siguiente texto de este apartado:

“Este tipo de Coubicación se hará disponible para coubicaciones internas y externas; por su ubicación, dimensiones y facilidades, podrá albergar a distintos

Concesionarios o a uno solo si es que este último cubre todos los costos asociados, en cuyo caso, podrá compartir dicho espacio para Coubicación con otros CS. El CS deberá indicar la modalidad de Coubicación requerida en el formato de solicitud del servicio.”

Problema y razones para sugerir cambios

No hace sentido que se haya eliminado la posibilidad de que la Coubicación Básica este habilitada solo para condiciones internas. Tampoco hace sentido que tenga que haber una demanda mínima de 20m² para la coubicación básica.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos se reinsera la posibilidad de Coubicación Básica Externa. Adicionalmente, solicitamos que se elimine la restricción de solicitud de espacio mínimo de 20m²

10.4 Coubicación Equipada (CEq)

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.3 de la OREDA, se define la Coubicación Equipada como los espacios acondicionados, habilitados y provistos con gabinetes listos para instalar equipos propiedad de los CS. El mantenimiento de los gabinetes será responsabilidad de Telmex, no así el de los equipos instalados por los CS. Telmex opto por adicionar el siguiente texto en este apartado:

*“En esta modalidad de Coubicación, los espacios no estarán delimitados individualmente por paredes y Telmex será el encargado de la administración del espacio, atendiendo las solicitudes conforme fueron ingresadas por los CS para el servicio de CEq. Las solicitudes para este tipo de Coubicación podrán ser por gabinete o Unidad de Rack (UR) **siendo éstas últimas bajo la responsabilidad del CS que lo solicite (las Unidades de Rack quedan desprotegidas debido a la posible manipulación de otro CS que cohabite en ese mismo gabinete, por lo que la recomendación de Telmex es contratar gabinetes completos)** y serán evaluadas por Telmex de conformidad con lo aplicable para la asignación de espacio y potencia en sus Centrales Telefónicas y/o Instalaciones Equivalentes.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Si hay algún tipo de daño sin que sea posible identificar el culpable, el responsable de arreglar el problema es el dueño de la instalación.

Adicionalmente, no hace sentido solicitar contratar un mínimo de 20m² de espacio para poder optar a este tipo de coubicación ya que claramente permite como unidad mínima de contratación las Unidades de Rack (RU) y gabinetes.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Esta inserción debe ser eliminada porque el responsable de la seguridad es Telmex y existen medidas de protección de equipos en *racks* y *shelves*, las cuales conoce el AEP perfectamente.

Adicionalmente, solicitamos la eliminación del requisito de mínimo espacio a rentar para eliminar esta barrera de entrada y que se definan los costos para la UR, y gabinete.

10.5 Servicio de reasignación y servicios de recuperación de espacio de coubicación para desagregación

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.6 de la OREDA, se establece que la reasignación y recuperación de espacio para coubicación son servicios que iniciarán cuando no se cuente con espacio disponible en la central para satisfacer la demanda de Coubicación para Desagregación Telmex modifica el texto de la siguiente sección en negrita:

*“Si después de aplicar el proceso de Reasignación y Recuperación de Espacio no es técnicamente factible ofrecer el Servicio de Coubicación para Desagregación, y **dado que Telmex desconoce si al CS le conviene o sirve un servicio en otra Central, se considerará inviable la factibilidad y el CS deberá ingresar una nueva solicitud en la Central de su interés** a través del Sistema de Captura o SEG **se ofrecerá en un plazo no mayor a 5 días hábiles la**. La solución alternativa ~~de una Central Telefónica o Instalación Equivalente geográficamente cercana que atienda la zona~~ que se ofrece a los CS será a través de ~~cobertura solicitada y técnicamente factible para la entrega del servicio~~ solicitud de trabajo especial de conformidad con la sección 11 de esta OREDA.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Aun cuando Telmex tiene razón en no saber si al CS le conviene la central alternativa, es adecuado que ofrezca la alternativa en caso de que la Coubicación no sea factible. La nueva redacción pone el peso en el CS asumiendo que siempre necesitará realizar un trabajo especial.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se mantenga la responsabilidad de Telmex de proveer una Coubicación alternativa con equivalente geográfico.

10.6 Procedimiento de contratación y entrega de Coubicación y Reasignación de espacio.

Identificación y referencia del asunto

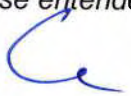
En la Sección 7.7 de la OREDA, Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio de Coubicación, Telmex opto por incrementar los plazos de verificación de factibilidad, los plazos de Coubicación externa y hace falta claridad en el concepto de "cotización" al darse la existencia de espacio vacante y facilidades técnicas en la central. Telmex ha optado:

*"(...) 3. Una vez validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica y se responderá al CS en un plazo no mayor a **-3 10** días hábiles conforme a lo siguiente:*

- a) Existe el espacio vacante y las facilidades técnicas necesarias en la Central Telefónica o Instalación Equivalente solicitada:*
 - i. Se asignará un número de NIS-Referencia y se enviará la cotización correspondiente.*
 - ii. El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telmex. De no ser aceptada la cotización se entenderá que el CS rechazó el servicio.*
 - iii. Una vez recibida la **aceptación de la cotización**, se iniciará la elaboración del diseño y la construcción de la Coubicación, la cual será entregada en un plazo de 60 días hábiles a partir de la fecha de entrega de solicitud **en caso de tratarse de una Coubicación interna, y 90 días hábiles para una Coubicación externa, derivado de la construcción de obra civil.** "*

En la Sección 7.7 también se establece que si no es posible atender la demanda de Coubicación a través del procedimiento de Reasignación de Espacio, se inicia el procedimiento de Recuperación de Espacio. En este apartado, Telmex también incrementa los plazos de factibilidad técnica de 3 a 10 días hábiles y establece lo siguiente:

"(...) 3. El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización del servicio, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telmex, si no acepta la cotización se entenderá que el CS rechazó el servicio."



Problema y razones para sugerir cambios

Nuevamente Telmex modifica el texto de la OREDA 2015 para deteriorar las condiciones ofertadas inicialmente a los CS. Aumenta los plazos de verificación de factibilidad de 3 a 10 días sin justificación, al igual que incrementa los plazos de Coubicación externa de 60 a 90 días.

Por otra parte, una vez validada la solicitud y la factibilidad técnica, Telmex opta por entregar al CS una cotización. No hace sentido en este apartado definir una cotización, si la OREDA tiene definidas las tarifas de alta y renta mensual. El CS no tiene que aceptar la cotización, como tampoco tendrá que asumir los costos asociados a las obras de acondicionamiento. En el modelo de costos correspondiente del IFT, las obras deben ser pagadas por Telmex, el cual después cobra un alta (razonable) y una renta mensual por la Coubicación.

En lo que respecta a la "Recuperación de Espacio", el procedimiento debe ser exactamente al mencionado anteriormente, Telmex debe asumir los costos asociados a este proceso y el CS deberá pagar el alta y la renta mensual a Telmex.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos se reestablezcan los plazos de verificación de factibilidad y que se igualen en el procedimiento de Coubicación externa. Se deben eliminar los textos relacionados a cotizaciones de la oferta, porque estas operaciones están sujetas a los modelos de costos del IFT, donde el AEP debe encargarse de las obras de acondicionamiento y luego cobrar el alta al CS junto con la renta mensual.

10.7 Procedimiento de adecuación de coubicación

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.7 de la OREDA, en el apartado de adecuación de la Coubicación se definen los pasos y actividades a realizar por parte de Telmex y el CS para realizar modificaciones sobre una Coubicación existente. En lo que respecta a adecuaciones, nuevamente Telmex incrementa la verificación de factibilidad de 3 a 10 días.

Problema y razones para sugerir cambios

Esto retrasa el proceso considerablemente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que se deben reestablecer los plazos de la OREDA vigente. Asimismo, eliminar cualquier concepto de "adecuación de coubicación" cuando los servicios de desagregación que se vayan a contratar únicamente sean de SAIB.

10.8 Baja del servicio de coubicación

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.7 de la OREDA, en el apartado dedicado a la Baja del Servicio, se deberá ejecutar todo el procedimiento pero en la Sección 4, Telmex opta por insertar el siguiente texto:

"(...) 3. Una vez asignado el folio el CS deberá retirar sus equipos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

4. Retirados los equipos Telmex verificará que no existan afectaciones:

*De no existir afectaciones, se finalizará la baja el servicio correspondiente ~~y~~, se cerrará el NIS en el Sistema de Captura o el SEG una vez que sea habilitado, **y en un plazo máximo de dos días hábiles Telmex detendrá la facturación.***

*En caso de existir afectaciones, el CS deberá resarcir los daños. Una vez realizado lo anterior, se finalizará la baja el servicio correspondiente ~~y~~, se cerrará el NIS en el Sistema de Captura o el SEG una vez que sea habilitado, **y en un plazo máximo de dos días hábiles Telmex detendrá la facturación.***

Nota: El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios"

Problema y razones para sugerir cambios

El hecho de que la facturación continúe dos días después de que la solicitud se haya radicado y ejecutado no tiene ningún sentido. Hayan o no afectaciones se pagarían los desperfectos después previo acuerdo de las partes.

Por otra parte, se menciona en la nota que no se pagan rentas parciales, solo mensuales. Este procedimiento no debe ser así, solo se deben pagar los días que el servicio ha estado activo.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los periodos facturados a los CS sean los días en los cuales se recibieron los servicios, por ende que se elimine esa fracción del documento.



10.9 Reubicación de equipos por cierre de centrales

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7 de la OREDA, Telmex ha modificado el texto para el cierre de centrales:

*“Cuando Telmex cierre una Central Telefónica o Instalación Equivalente deberá considerar dentro de sus nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los CS y realizar su reubicación **sin generar algún costo adicional por los trabajos necesarios para la reubicación a los CS** asumiendo cada CS los costos correspondientes.”*

Problema y razones para sugerir cambios

En la versión vigente de la Oferta, la sección señalada en negrita se encuentra que el proceso de reubicación de los servicios no genera costos adicionales al CS. Consideramos inaceptable que se obligue a incurrir a los CS en costos adicionales debido a decisiones unilaterales de Telmex.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se vuelva al texto original para no generar costos a los CS al llevar a cabo el cierre de una central telefónica o instalación equivalente.

10.10 Plazos en coubicación y reasignación de espacio

Identificación y referencia del asunto

El procedimiento de contratación y entrega de Coubicación y Reasignación de espacio, en la Sección 7.7 de la OREDA, señala:

“3) Una vez validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica y se responderá al CS en un plazo no mayor a **3 10** días hábiles conforme a lo siguiente:

a. Existe el espacio vacante y las facilidades técnicas necesarias en la Central Telefónica o Instalación Equivalente solicitada:

i. Se asignará un número de NIS-Referencia y se enviará la cotización correspondiente.

ii. El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telmex. De no ser aceptada la cotización se entenderá que el CS rechazó el servicio.



iii. *Una vez recibida la aceptación de la cotización, se iniciará la elaboración del diseño y la construcción de la Coubicación, la cual será entregada en un plazo de 60 días hábiles a partir de la fecha de entrega de solicitud **en caso de tratarse de una Coubicación interna, y 90 días hábiles para una Coubicación externa, derivado de la construcción de obra civil***

Problema y razones para sugerir cambios

Los plazos que sugiere Telmex muestran una clara desmejora con la OREDA vigente, aumentando de manera arbitraria e injustificada los tiempos de habilitación de los servicios de la Oferta. El plazo de validación de solicitud ha sido aumentado en más del 300%, y el de entrega para coubicación distante en un 50%.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos el restablecimiento de los plazos originales de estos procedimientos. Asimismo, se debe eliminar cualquier concepto de "adecuación de coubicación" cuando los servicios que se vayan a contratar solo sean de SAIB.

10.11 Parámetros e indicadores para la provisión de los servicios

Identificación y referencia del asunto

La Sección 7.9 establece los parámetros e indicadores de calidad para los servicios de coubicación, mencionando:

"En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

Con pronóstico:

- *Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: **90% de las solicitudes** en un plazo máximo de 11 días hábiles. El 10% restante en máximo 17 días hábiles.*
- *Entrega de Coubicaciones nuevas: **90% de entregas** en un plazo máximo de 60 días hábiles para Coubicación interna y 90 días hábiles para Coubicación Externa, el 10% restante en 90 y 125 días hábiles respectivamente.*
- *Entrega de adecuaciones para Coubicaciones existentes: **90% de entregas** en un plazo máximo de 30 días, el 10% restante en 45 días hábiles."*

Problema y razones para sugerir cambios

Telmex determina sus parámetros de calidad para satisfacer el 90% de solicitudes en un cierto plazo, dándose a sí mismo un amplio margen para priorizar un grupo exclusivo de

solicitudes, lo cual va en contra de la transparencia y el trato no discriminatorio en la atención de solicitudes de coubicación.

El Anexo A.1 - Provisión de Servicios de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) en España contempla en sus Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) **valores garantizados** de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio, estableciendo 7 días hábiles para conexiones ya habilitadas 15 días hábiles para habilitación inicial en SdT (Sala de Telefónica) y 45 días hábiles para habilitación inicial en SdO (Sala del Operador).

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el cumplimiento de los plazos sea exigido para el 100% de las solicitudes, y se definan penalidades incrementales en caso de incumplimientos.

10.12 Requisitos de espacios de coubicación

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.9 de la OREDA Telmex ha eliminado la tabla 22 la cual indicaba los parámetros necesarios para las pruebas de entrega de los servicios.

Problema y razones para sugerir cambios

Al eliminar las pruebas de calidad de sus parámetros para las salas, Telmex se pone en una situación de ventaja injusta, ya que en línea con los parámetros absurdos de calidad de salas de coubicación señalados en las tablas de las Secciones 7.1, 7.2 y 7.3, debería haber herramientas para controlar la calidad.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos el restablecimiento de la tabla 22 de parámetros necesarios para las pruebas de entrega de los servicios.



11 Solicitudes de cambio para la Sección 8 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 8 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

Antes de entrar en los comentarios detallados sobre los servicios auxiliares, nos gustaría comentar que varios servicios auxiliares necesarios para la prestación de los servicios no están incluidos en la OREDA, a pesar de haber sido resueltos y aprobados ya por el IFT en las condiciones técnicas y operativas para la desagregación efectiva:

“QUINCUGÉSIMA SEGUNDA.- El servicio de tendido de cable de DFO-AEP a DFO-CS permite realizar la conexión del punto de entrega del servicio de concentración y distribución ubicado en el (DFO-AEP) al punto de recepción del Concesionario Solicitante ubicado en el (DFO-CS), indistintamente de la ubicación que puedan tener estos últimos en Coubicaciones Internas o Externas.

El Concesionario Solicitante podrá referirse a la Oferta de Compartición de Infraestructura Pasiva para el servicio de tendido de cable para los casos de ubicaciones distantes que requieran ser conectadas.

QUINCUGÉSIMA TERCERA - El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar la información relativa a las consideraciones técnicas para la correcta instalación, operación y mantenimiento de los elementos del servicio de tendido de cable de DFOAEP a DFO-CS, contemplando al menos los siguientes aspectos:

- 1) Tipo de fibra con referencia a la ITU G651.1 (fibra multimodo 50/125 nm OM3, 10 Gbps@300 m), u otras referencias o estándares internacionales.*
 - 2) Características de la fibra, mencionando al menos la resistencia a la tracción, aplastamiento e impacto, atenuación y ciclos térmicos de operación con base en los estándares IEC.*
 - 3) Modularidad (48 fibras ópticas para cada cableado requerido).*
 - 4) Parámetros de desempeño en la transmisión basados en ANSI/TIA u otros estándares Internacionales.*
 - 5) Método de instalación basado en ANSI/TIA u otras referencias o estándares internacionales contemplando al menos la geometría del cable, radios mínimos de curvaturas y tensiones máximas de jalado.*
 - 6) Tipo de conectores dando cumplimiento al estándar ANSI/TIA u otras referencias o estándares internacionales.*
 - 7) Etiquetado homologado de elementos.*
- 

El Agente Económico Preponderante deberá implementar los procesos aplicables conforme a su normativa interna para cada actividad asociada a este Servicio Auxiliar, la cual deberá poner a disposición para consulta de los Concesionarios Solicitantes a través del Sistema Electrónico de Gestión o del medio alternativo que se disponga hasta que el Sistema Electrónico de Gestión sea habilitado.”

Adicionalmente, por no estar incluidos en la OREDA como servicios auxiliares, Telmex está intentando cobrarlos como trabajos especiales.

11.1 Cotizaciones para contratación y entrega de cableado interno y externo

Identificación y referencia del asunto

La Sección 8.2 de la Oferta sobre la contratación y entrega del servicio de cableado multipar, señala:

“[...]2) Después de ser validada la solicitud se verificará la factibilidad técnica y se responderá al CS en un plazo no mayor a 3 días hábiles conforme a lo siguiente:

*a. Si existen facilidades, se asignará número de NIS y **se enviará la cotización correspondiente.***

b. Si no existen facilidades se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes y a solicitud del CS iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 11 de esta OREDA.

*3) El CS contará con 5 días hábiles para realizar la **aceptación de la cotización**, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telmex. Si no se acepta la cotización se entenderá que el CS rechazó el servicio.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que al tratarse de servicios regulados, no tiene sentido que se tenga que dar una cotización a los CS, ya que las tarifas de dichos servicios deben ser públicas y conocidas por las partes.

Además, en las condiciones técnicas y operativas para la desagregación efectiva el IFT ha resuelto ya lo siguiente al respecto:

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- Las tarifas aplicables a los Servicios Auxiliares que el Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia:

1) Considerarán la provisión e instalación única y exclusivamente de los elementos necesarios de los Servicios Auxiliares para la adecuada operación de los Servicios de Desagregación.

2) Le permitirán cubrir únicamente los costos incurridos en la prestación de los Servicios Auxiliares,

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que la solicitud de envío y aceptación de una cotización por los servicios de entrega de cable multipar debe ser eliminada.

En general, y en línea con lo resuelto por el IFT, las tarifas para todos los servicios auxiliares se deben incluir en la OREDA.

11.2 Facilidades para el cable multipar

Identificación y referencia del asunto

La Sección 8.2 de la Oferta sobre la contratación y entrega del servicio de cableado multipar, señala:

"[...2) Después de ser validada la solicitud se verificará la factibilidad técnica y se responderá al CS en un plazo no mayor a 3 días hábiles conforme a lo siguiente:

a. Si existen facilidades, se asignará número de NIS y se enviará la cotización correspondiente.

b. Si no existen facilidades se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes y a solicitud del CS iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 11 de esta OREDA.

3) El CS contará con 5 días hábiles para realizar la aceptación de la cotización, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telmex. Si no se acepta la cotización se entenderá que el CS rechazó el servicio."

Problema y razones para sugerir cambios

No vislumbramos un escenario en el cual no pueda haber facilidades para el cable multipar.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se elimine la necesidad de generar un trabajo especial en caso de que no haya facilidades para el cable multipar. El caso es inviable ya que siempre se puede comprar cable multipar sin lugar a limitaciones técnicas.

11.3 Procedimiento de contratación y entrega a ubicación distante

Identificación y referencia del asunto

A la Sección 8.2 de la OREDA se le hicieron las modificaciones en negrita:

"Procedimiento de contratación y entrega a Ubicación Distante

1. El CS deberá presentar solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, el CS deberá enviar el NIS-Referencia del pozo arrendado.
2. La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un NIS, si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
3. Si la solicitud cumplió con lo requerido se asignará un NIS y **se enviará la cotización correspondiente** en un plazo máximo de **3 10** días hábiles.
4. El CS contará con 10 días hábiles para aceptar o rechazar el costo correspondiente a los gastos de **habilitación instalación**. Si se rechazan, se dará por terminado el procedimiento.
5. Asignado el NIS, el CS notificará que ya ha dejado la gaza en el pozo más cercano (de acuerdo a factibilidad de la ruta) al pozo de acometida de la Central, y en un plazo no mayor a 45 días hábiles desde el envío de la solicitud se realizará el tendido de cable hasta la tablilla horizontal del DG.
6. Una vez instalado el servicio se le notificará al CS, se facturarán los gastos de habilitación y se comenzará a facturar la renta correspondiente."

Problema y razones para sugerir cambios

El punto 3 de este procedimiento ha ampliado el plazo de validación de factibilidad a cargo de Telmex de 3 a 10 días hábiles. Adicionalmente, y al igual que en otros servicios, se ha añadido la necesidad de presentación y aceptación de una cotización, la cual es inoficiosa porque los únicos servicios sobre los que Telmex puede generar cobros son servicios regulados, y sus precios son conocidos de antemano por las partes.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el plazo de validación de factibilidad sea reducido a los 3 días hábiles en los que estaba y eliminar la frase sobre cotizaciones correspondientes.

11.4 Plazos de entrega de cableado multipar

Identificación y referencia del asunto

Los plazos en la Sección 8.3 de la OREDA fueron modificados como se aprecia en negrita:

"En esta sección se muestran los plazos de entrega referentes a los procedimientos de fallas del Servicio de Cableado Multipar. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex.

- *Validación de la Solicitud junto con verificación de factibilidad: **máximo 4 6 días hábiles.***
- ***Validación de la Solicitud junto con verificación de factibilidad en ubicación distante: máximo 10 días hábiles.***

Problema y razones para sugerir cambios

El plazo de validación de la solicitud con verificación de factibilidad ha sido aumentado unilateralmente de 4 a 6 días hábiles, y se ha establecido un plazo excesivamente largo de 10 días hábiles para la validación de la solicitud en ubicación distante sin ninguna justificación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el plazo de validación de solicitud con verificación de factibilidad sea fijado en 4 días hábiles, independientemente de si esta ocurre en ubicación distante o no.

11.5 Parámetros e indicadores de calidad de cableado multipar

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 8.4 de la Oferta los parámetros e indicadores para la reparación de fallas en el servicio de cableado multipar han sido modificados:

"Parámetros e Indicadores para Reparación de Fallas

- ***85% 82%** de reparación en el mismo día hábil.*
- ***95% 94%** de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles.*
- ***5% 6%** restante no excederá 10 días hábiles."*

Problema y razones para sugerir cambios

Telmex ha reducido unilateralmente y sin justificación sus indicadores de reparación de fallas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se restablezcan los indicadores de reparación de fallas de la OREDA vigente.



12 Solicitudes de cambio para la Sección 9 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 9 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

12.1 Plazo de validación de factibilidad para contratación de anexo de caja

Identificación y referencia del asunto

La Sección 9.2 de la OREDA incluye el procedimiento de contratación de anexo de caja (trabajo especial para construcción de pozo). Los plazos han sido modificados en la versión propuesta:

*"3. Después de haber sido validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica de la construcción de un anexo de caja y del pozo en un plazo máximo de **3 10** días hábiles, se responderá conforme a lo siguiente:*

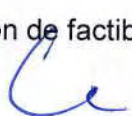
- a) Es factible la construcción del Anexo de Caja de Distribución y del pozo.*
- b) No es factible la construcción del pozo, se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. En este caso, se da por terminado el proceso y se cancela la solicitud.*
- c) No es factible la construcción del Anexo de Caja, se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes, y a solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 11 de esta OREDA."*

Problema y razones para sugerir cambios

Telmex ha cambiado sin justificación el plazo de verificación de factibilidad técnica de construcción de un anexo de caja y del pozo de 3 a 10 días hábiles, generando una afectación a los CS.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el plazo de verificación de factibilidad sea revertido a 3 días hábiles.



12.2 Plazos de entrega del anexo de caja de distribución

Identificación y referencia del asunto

La Sección 9.3 de la OREDA señala:

"Plazos de Entrega del Anexo de Caja de Distribución

- *Validación de la Solicitud junto con verificación de factibilidad: máximo 10 días hábiles.*
- *Entrega del Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (Pozo Multiconcesionario construido por CS ó arrendamiento de Pozo): 23 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.*
- *Entrega del Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (ya existe Pozo Multiconcesionario): 20 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.*
- *Entrega del servicio de Contratación de Anexo de Caja y Trabajo Especial para Construcción de Pozo: Trabajo Especial"*

Problema y razones para sugerir cambios

Telmex ha aumentado los plazos de entrega sin justificación, incrementando el plazo de validación de solicitud junto con verificación de factibilidad de 4 a 10 días hábiles y la entrega del Servicio auxiliar de Caja de Distribución de 15 a 20 días hábiles.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los plazos de entrega del anexo de caja de distribución sean revertidos a los plasmados en la versión vigente de la OREDA.

12.3 Plazos para provisión del servicio de anexo de caja de distribución

Identificación y referencia del asunto

La Sección 9.4 de la OREDA muestra los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del servicio de anexo de caja de distribución:

"En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

- *Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de ~~4~~ 11 días hábiles. El 10% restante en un máximo de ~~6~~ 17 días hábiles.*

- *Habilitación de Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (Pozo Multiconcesionario construido por CS ó arrendamiento de Pozo): 90% en máximo 23 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 35 días hábiles.*
- *Porcentaje de Habilitación de Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (ya existe Pozo Multiconcesionario): 90% en máximo **15 20** días hábiles. El 10% restante en un máximo de **23 30** días hábiles."*

Problema y razones para sugerir cambios

Una vez más, sin ninguna justificación, Telmex ha aumentado los plazos de entrega, incrementando el plazo de validación de solicitud junto con verificación de factibilidad de 4 a 11 días hábiles para el 90% de solicitudes y de 6 a 17 para las restantes. Igualmente ha aumentado el plazo para habilitar el servicio auxiliar de Anexo de Caja de Distribución de 15 a 20 días hábiles para el 90% de las solicitudes y de 23 a 30 días hábiles para las restantes.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los plazos de provisión del servicio de anexo de caja de distribución sean revertidos a los plasmados en la versión vigente de la OREDA.



13 Solicitudes de cambio para la Sección 10 de la OREDA

A continuación resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 10 de la nueva OREDA propuesta por Telmex con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

13.1 Características de configuración física y lógica del pCAI

Identificación y referencia del asunto

La Sección 10.4 de la OREDA expone la configuración física de la interfaz. La Oferta quedó modificada de la siguiente forma:

“La interconexión Para el servicio de SCyD la conexión del equipo de Red del CS se realizará en el puerto del NCAI (pCAI). Esta interconexión utilizará alguna de las interfaces siguientes Según IEEE 802.3-2008 sección 3:

- *La conectividad física GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μ m MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m) o con interfaces 1000BASE-LX 10 μ m SMF (8dB @ 1310 nm, 5 km).*
- *La conectividad física 10 GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 4 10GBASE-SR 50 μ m MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m) o con interfaces 10GBASE-LR 10 μ m SMF (9.4dB @ 1310 nm, 10 km).*
- *Para puertos de 1 Gigabit Ethernet se debe configurar en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva a una velocidad fija de 1000 Mbps.*

Para el nivel local

- ~~**100Base-xx: n x 10 Mbps hasta 100 Mbps**~~
- ~~**100Base-xx: n x 100 Mbps hasta 1Gbps**~~
- *1000Base-xx 1 GbE*
- *En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μ m MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.*
- *Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telmex el estándar a utiliza ~~teniendo en cuenta que el CS requiera conectividad hasta distancias de 10Km en velocidades de 1Gbps~~*

Para el nivel regional.

- *1000Base-xx 1 GbE*
- *10GBase-xx: 10 GbE*

Ce

- En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.
- Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telmex el estándar a utilizar ~~teniendo en cuenta que el CS requiera conectividad hasta distancias de 10Km en velocidades de 1Gbps.~~

Para el nivel nacional

- ~~1000Base-xx 1 GbE, Según IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva.~~
- 10GBase-xx: 10 GbE
- ~~En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.~~
- Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telmex el estándar a utilizar ~~teniendo en cuenta que el CS requiera conectividad hasta distancias de 10Km en velocidades de 1Gbps~~

Problema y razones para sugerir cambios

Las condiciones ofrecidas por Telmex son muy inferiores a las que procura en la versión vigente de la OREDA, disminuyendo la capacidad de los CS de elegir la configuración que se adapte de mejor manera a sus necesidades de uso de red. En esta había configuraciones de capacidad adicionales para los puertos en los switches Ethernet en el nivel de agregación local del servicio SCyD.

A nivel local, se tenía la opción de usar 100Base-xx en incrementos de $n \times 10\text{Mbps}$ y 1000Base-xx en incrementos de $n \times 100\text{Mbps}$, mientras que ahora solo ofrecen la opción de 1Gbps.

A nivel nacional, se tenía la opción de utilizar 1000Base-xx 1 GbE, Según IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m), configurando el puerto en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva, y adicionalmente, en caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se tenía la opción de utilizar IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m), configurando el puerto en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva. Ahora sólo se ofrece la opción de 10GBase-xx: 10 GbE.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se restauren las diferentes opciones de configuración física y lógica del pCAI como están en la versión vigente de la OREDA, y que se exija a Telmex la

aceptación de solicitudes para obtener conectividad a nivel regional hasta distancias de 40km en velocidades de 1Gbps y de 10Gbps, y a nivel nacional hasta distancias de 40km en velocidades de 1Gbps y de 70km en 10Gbps.

Asimismo, solicitamos que se incluya la opción para conectividad local a 10Gbps en zonas metropolitanas mayores a 1 millón de habitantes.

13.2 Plan de VLANs: Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional

Identificación y referencia del asunto

En el plan de VLANs en la Sección 10.5 de la OREDA, Telmex ha eliminado el párrafo que dice:

~~“Validar que en la asignación de identificadores de VLAN en un pCAI no existan duplicidades. Los identificadores de VLAN son únicos e irrepetibles en un dominio administrativo, no obstante se pueden repetir en diferentes dominios administrativos.”~~

Problema y razones para sugerir cambios

Las duplicidades en identificadores de VLAN pueden dar lugar a errores en la prestación adecuada de los servicios de Concentración y Distribución. Es adecuado que los identificadores sean validados, por lo que no se entiende por qué fue eliminado este párrafo.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la reinserción del párrafo señalado.

13.3 Mediciones de tráfico en el SCyD

Identificación y referencia del asunto

Telmex ha eliminado el siguiente párrafo de la Sección 10.5:

“Se podrán realizar diversas mediciones del tráfico, como, por ejemplo:

- ***Número de tramas Ethernet recibidas / enviadas por puerto de acceso pCAI***
 - ***Número de tramas Ethernet descartadas por puerto de acceso pCAI***
- Estas mediciones del tráfico se realizarán por Telmex, a nivel interno, para tareas de mantenimiento.”***
- 

Problema y razones para sugerir cambios

Las mediciones de tráfico son necesarias para determinar el nivel de servicio y la no discriminación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la reinserción del párrafo señalado en la identificación y referencia del asunto.

13.4 Falta de claridad en prerrequisitos para contrataciones clave

Identificación y referencia del asunto

En la Sección 10.7 de la OREDA se comenta sobre el procedimiento de solicitud y entrega del SCyD:

“El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telmex y del CS, a fin de realizar la solicitud y entrega de los servicios Concentración y Distribución en el punto de interconexión; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de solicitar el pCAI, los características que solicita para el mismo, y la validación por parte de Telmex de que la solicitud cuenta con todos los elementos para el suministro del servicio; (ii) Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telmex pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y (iii) Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de puesta en servicio del pCAI.”

Problema y razones para sugerir cambios

No hay claridad sobre los servicios o condiciones que deben existir para la contratación de puertos, lo cual provoca que el AEP los establezca a su discreción.

En la experiencia reciente de Televisa, el AEP estableció que para iniciar el proceso de un puerto pCAI (Punto de conexión de acceso indirecto), los trabajos de acondicionamiento de Coubicación deben estar 100% terminados, incrementando el tiempo para implementar un puerto pCAI en una coubicación existente de 39 a 69 días hábiles.

Lo anterior no tiene ningún sustento técnico ya que ambas contrataciones podrían hacerse en paralelo.

En la práctica, al tratar de contratar un puerto pCAI el AEP busca forzar la contratación y el pago de lotes de equipos de acceso y no únicamente de los que requiere el CS.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Sección 1.5.5.3 de la OBA se establece:

“El procedimiento de cambio de modalidad en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación en la modalidad del servicio GigADSL (O, A, B, J, C, L, M, N, P, T, W, Y, Z, E, F o modalidades VDSL2 1/320, 3/320, 10/800, 25/1, 25/3) de una conexión concreta de abonado.

Simultáneamente al cambio de modalidad en la conexión también se permite tramitar la instalación de “splitter”. En este caso, y a diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de “splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.”

En la Sección 1.5.4.11 de la OBA establece:

“El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par.

(...) Este procedimiento no permite solicitar simultáneamente actuaciones que requieren la visita al domicilio del abonado (por ejemplo, instalación de splitter en el domicilio del abonado, realización de pruebas, caracterización del par). Si se desea solicitar simultáneamente dichos servicios para ciertos pares, las solicitudes de cambio de modalidad deben tramitarse de forma individualizada utilizando el procedimiento estándar de prolongación de par.

Puede solicitarse la ejecución simultánea de procesos de portabilidad en los casos aplicables.”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Es necesario incluir una matriz de prerequisites que no permita la creación de nuevos procesos o la improvisación de los mismos a la sola discrecionalidad del AEP con el fin de entorpecer la utilización de los servicios de la OREDA.

Para el caso explicado arriba, podría ser un prerequisite que exista factibilidad positiva de adecuación de ubicación y que los servicios se hayan contratado para tramitar la contratación del puerto pCAI. De esta forma se aseguran que no se generará una solicitud de cancelación por causas ajenas al CS. Al definir una matriz de prerequisites también se puede establecer el modo de ejecutar varios procesos en paralelo, exceptuando aquellos que requieran de un insumo resultado de otro proceso anterior.

Además, es indispensable tener claridad sobre los cargos por contratación de puertos pCAI y que estos sean exclusivamente por el equipo de acceso que se utilice.



Alternativamente se pueden exigir cargos por contratación independientes del número de equipos de acceso que se activen por dominio administrativo/pCAI

13.5 Plazo de validación de solicitud del SCyD

Identificación y referencia del asunto

La Sección 10.7 de la OREDA incluye el procedimiento de solicitud y entrega del SCyD. En esta señala:

*“3) Después de haber sido validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica en un plazo máximo de **3 5** días hábiles, conforme a lo siguiente:*

a. Si existen facilidades, se entregará un NIS por SCyD habilitado, un NIS o referencia por NCAI y un NIS o Referencia por cada pCAI y se enviará cotización.

b. Si no existen facilidades se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. A solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 11 de esta OREDA.”

Problema y razones para sugerir cambios

El plazo de verificación de factibilidad técnica ha sido aumentado de 3 a 5 días hábiles sin justificación, y generando demoras innecesarias en la prestación del servicio de Concentración y Distribución.

Es comúnmente utilizada como excusa que no existen facilidades para negar un servicio. No es justificable la falta de facilidades para SCyD, por lo menos para las centrales de tipo nacional y regional y a nivel local para las 20 ciudades más pobladas del país.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el plazo de verificación de factibilidad técnica sea fijado en 3 días hábiles, como se menciona en la versión vigente.

Además sugerimos que se elimine el punto b del párrafo señalado y que se establezca la obligación por parte del AEP de planear las facilidades como lo hace con otros elementos de red.

13.6 Cotizaciones en servicio SCyD

Identificación y referencia del asunto

La Sección 10.7 de la OREDA incluye el procedimiento de solicitud y entrega del SCyD. En esta se ha agregado el texto en negrita:

*“4) El CS contará con 5 días hábiles para realizar la aceptación **de la cotización** del servicio. Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio.*

*5) **Una vez recibida la aceptación de la cotización se habilitará el servicio en un plazo máximo de 20 días hábiles para Coubicación Interna y 30 días hábiles para Coubicación Externa por cada NCAI que se habilite en el SCyD, los cuales se contabilizarán a partir del ingreso de la solicitud.***”

Problema y razones para sugerir cambios

La presentación de una cotización no tiene sentido ya que el servicio es regulado por lo que los precios ya deben ser conocidos de antemano por las partes.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se elimine el proceso necesidad de presentación y aceptación de cotizaciones por los servicios de SCyD o en su defecto tengan otra denominación.

13.7 Plazo de validación en procedimiento de Ampliación/Eliminación de NCAI por SCyD

Identificación y referencia del asunto

El Procedimiento de Ampliación/Eliminación de NCAI por SCyD, incluido en la Sección 10.7, menciona:

*“3) Después de haber sido validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica en un plazo máximo de **3 5** días hábiles, conforme a lo siguiente:*

a. Si existen facilidades, se entregará un NIS-Referencia para cada NCAI que se desea agregar.

b. Si no existen facilidades, se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. A solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 11 de esta OREDA.”



Problema y razones para sugerir cambios

El plazo de verificación de factibilidad técnica ha sido aumentado de 3 a 5 días hábiles sin justificación, generando demoras innecesarias en el procedimiento de ampliación/eliminación de NCAI por servicio de Concentración y Distribución.

Es comúnmente utilizada como excusa que no existen facilidades para negar un servicio. No es justificable la falta de facilidades para SCyD, por lo menos para las centrales de tipo nacional y regional y a nivel local para las 20 ciudades más pobladas del país.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el plazo de verificación de factibilidad técnica sea fijado en 3 días hábiles, como se menciona en la versión vigente.

Además sugerimos que se elimine el punto b del párrafo señalado y que se establezca la obligación por parte del AEP de planear las facilidades como lo hace con otros elementos de red.

13.8 Parámetros e indicadores de calidad para SCyD

Identificación y referencia del asunto

La Sección 10.9 de la OREDA muestra los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Concentración y Distribución. La Oferta menciona:

“Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación) se tienen los siguientes indicadores:

- *Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de 4 6 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 9 días hábiles.*
- ***Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad (para contratación de pCAI por SCyD existente y ampliación/eliminación de NCAI por SCyD): 90% de las solicitudes en máximo de 10 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 15 días hábiles.”***

Problema y razones para sugerir cambios

El plazo de verificación de factibilidad ha sido aumentado sin justificación de 4 a 6 días hábiles para el 90% de las solicitudes y de 6 a 9 días hábiles para el 10% restante, generando demoras innecesarias en el servicio. Además tratar de manera distinta un subgrupo de solicitudes de verificación puede dar lugar a trato discriminatorio.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los plazos para los procesos mencionados sean reducidos a un plazo razonable de 1 o 2 días hábiles y que todas las solicitudes recibidas sean tratadas sin distinción y sujetas a los mismos plazos y penalidades.

13.9 Procedimiento para la realización de pruebas para el SCyD

Identificación y referencia del asunto

El procedimiento de realización de pruebas para el SCyD, incluido en la Sección 10.10 de la OREDA, señala:

“La prueba se considerará satisfactoria cuando cumpla con los siguientes resultados:

- ~~La tasa de recepción promedio es mayor al 99% del ancho de banda contratado en el pCAI.~~
- La pérdida de tramas: Menor o Igual al 0.4% para SCyD Local o Regional y Menor o igual a 1.0% para SCyD Nacional.
- La latencia medida ~~como RTT (round-trip time): en un sentido (one-way):~~ Menor o igual a 30 ms para SCyD Local o Regional y Menor o igual a 50 ms para SCyD Nacional.”

Problema y razones para sugerir cambios

Esta sección incluía un requisito adicional para determinar una prueba como satisfactoria, el cual determinaba que la tasa de recepción fuera mayor al 99% del ancho de banda contratado. Una tasa de recepción confiable es un requisito indispensable para dimensionar los servicios y comercialarlos adecuadamente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se reinserte el requisito de tasa de recepción promedio mayor al 99% del ancho de banda contratado en el pCAI.

14 Solicitudes de cambio para el Anexo B de la OREDA

En su Anexo B la OREDA establece un régimen de penalidades convencionales basado en el nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para cada uno de los servicios incluidos en la Oferta de Referencia.

En esta sección nos limitaremos a resaltar aquellos aspectos de las penas convencionales que, en nuestra opinión, merecen una reflexión especial.

14.1 Penas sobre validación y verificación de factibilidad

Identificación y referencia del asunto

En el Anexo B de la OREDA (página 2), se establecen las penas convencionales sobre validación y verificación de factibilidad:

“En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre validación de solicitud y verificación de factibilidad de todos los servicios objetos de la Oferta de Referencia:

Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de T1²⁵ días hábiles. El 10% restante en un máximo de T2 días hábiles.

a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena de 2% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena de 2% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud”

Problema y razones para sugerir cambios

Si bien, una penalización del 2% de la renta mensual puede ser razonable, esto no supone un incentivo para resolver las posibles incidencias con celeridad ya que esta penalización es independiente del número de días de retraso.

²⁵ T1 = 2 días hábiles para SRL, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, 4 días hábiles para los demás servicios
T2 = 3 días hábiles para SRL, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, 6 días hábiles para los demás servicios

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA española tiene múltiples ejemplos de esquemas penalidades que aumentan proporcionalmente con el tiempo de retraso incurrido en la prestación de un servicio o en la solución de una incidencia. Un caso interesante es el del incumplimiento en los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de Telefónica, aplicando una penalización a favor del operador autorizado calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes):

Servicio	Retraso Dr (días)	Penalización
Prolongación del par, reubicación del par y conexión de acceso indirecto	Hasta $0,2 \times T_{max}$	Dr x 6% cuota alta
	Desde $0,2 \times T_{max}$ hasta $0,5 \times T_{max}$	Dr x 10% cuota alta
	Desde $0,5 \times T_{max}$	Dr x 16% cuota alta
Coubicación, entrega de señal, tendido de cableado, caracterización del par, alta de pPAI y pPAI-D, elaboración de proyecto.	Hasta $0,25 \times T_{max}$	Dr x 2% cuota alta
	Desde $0,25 \times T_{max}$	Dr x 3% cuota alta
Migración masiva	Hasta $0,2 \times T_{max}$	Dr x 6% cuota alta
	Desde $0,2 \times T_{max}$ hasta $0,5 \times T_{max}$	Dr x 10% cuota alta
	Desde $0,5 \times T_{max}$	Dr x 16% cuota alta
Migración masiva (adicional a la anterior)	Desde 10 días	(precio ADSL minorista mínimo de TESAÚ) $\times 0,196 \times 24 \times 0,2$ $\times$ (número de pares incluidos en la solicitud)

Figura 14.1: Penalizaciones por incumplimiento en la provisión de servicios [Fuente: OBA, 2015]

Siendo T_{max} el tiempo de provisión garantizado para cada servicio y Dr el número de días laborables de retraso transcurrido desde dicho tiempo de provisión.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Estimamos conveniente que se establezca una penalidad para las solicitudes de servicios con validación y verificación de factibilidad, que sea variable y creciente con el número de días de retraso.

14.2 Procesos de habilitación y alta de servicios

Identificación y referencia del asunto

La OREDA establece un sistema de penalidades variables con el grado de incumplimiento de los plazos por parte del AEP (Anexo B, páginas 4 a 6)

“En caso de que se cumple el 90% del indicador, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente: $Pena = (60\% + Retraso\%) \times Renta Mensual$ ”

Habilitación y entrega de servicios	T1	T2
SRLT	5	8
SRI, SRPI, SAIB (servicio con módem u ONT de Telmex que estuviera en funcionamiento)	5	8
SRI, SRPI, SAIB (Telmex entrega algún equipo a solicitud del CS)	7	11
Servicio auxiliar de cableado multipar (Coubicación Interna)	15	23
Servicio auxiliar de cableado multipar (Coubicación Externa)	25	38
Servicio auxiliar de cableado multipar (Ubicación Distante)	45	68
Servicio auxiliar de anexo de caja de distribución (Pozo Multiconcesionario construido por CS)	23	35
Servicio auxiliar de anexo de caja de distribución (arrendamiento de Pozo)	23	35
Servicio auxiliar de anexo de caja de distribución (ya existe Pozo Multiconcesionario)	15	23
Servicio auxiliar de concentración y distribución (Coubicación Interna)	20	30
Servicio auxiliar de concentración y distribución (Coubicación Externa)	30	45
Servicio auxiliar de concentración y distribución (Ubicación Distante)	45	68
Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo)	10	15

Figura 14.2: Tiempos límite de habilitación y entrega de servicios [Fuente: OREDA, Anexo B, 2015]

Problema y razones para sugerir cambios

Los valores de penalización nos parecen, en general, adecuados. Sin embargo, en el caso de que el retraso sea mayor al 100% del plazo establecido, la regulación establece que el CS deberá entender que Telmex le ha denegado el servicio y “*recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias*”, dando a entender que, de este punto en adelante la sanción a Telmex habrá llegado al monto máximo establecido por la regulación y Telmex no tiene motivación alguna de restablecer los servicios convenidos con el CS. En ese sentido, consideramos que la penalización debe ir más allá del 100% de la renta para los casos excepcionales de grandes retrasos.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de desagregación en Francia establece penas de hasta 150% de la renta mensual por no respetar la garantía de tiempo de restablecimiento de servicios en caso de una falla que deje sin servicio de DSL, sea en IP, ATM o Ethernet. La Sección 5.4.4 de dicha Oferta señala:

“En el caso de que Orange incumpla el tiempo de restablecimiento del servicio, el operador puede solicitar el pago de la “penalidad GTR” (de garantía de tiempo de restablecimiento) definida a continuación

<i>Tiempo de restablecimiento del servicio</i>	<i>Penalidad</i>
<i>Entre 4 y 5 horas</i>	<i>25% del monto de renta mensual</i>
<i>Entre 5 y 6 horas</i>	<i>50% del monto de renta mensual</i>
<i>Entre 6 y 7 horas</i>	<i>75% del monto de renta mensual</i>
<i>Más de 7 horas</i>	150% del monto de renta mensual

El monto de la cuota mensual incluido en el cálculo de la penalidad GTR es la cantidad que se cobra según el servicio interrumpido, para el mes afectado por la interrupción.

La cantidad de sanciones GTR pagadas por una conexión de banda ancha está limitada, en cada año calendario a:

- tres meses de renta para una conexión entregada antes del 1º de noviembre del año en cuestión*
- dos meses de renta para una conexión entregada en noviembre del año en cuestión*
- un mes de renta para una conexión entregada en diciembre del año en cuestión*

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos un aumento en las penalizaciones a Telmex cuando no respete los tiempos convenidos en sus acuerdos de nivel de servicio para los distintos servicios de desagregación. El monto de la penalización podrá exceder la renta mensual del servicio no prestado y su límite superior solo deberá estar sujeto a la fecha de firma del Convenio entre las partes, como fue ilustrado en el caso francés.

Adicionalmente, solicitamos que se reduzcan los plazos para la habilitación y la entrega de los servicios SRLT y SRI, SRPI, SAIB (servicio con módem u ONT de Telmex que estuviera en funcionamiento) de 5 días hábiles a 2 días hábiles.

14.3 Mecanismo de comprobación de incumplimiento y aplicación de penas

Identificación y referencia del asunto

En el Anexo B de la OREDA se señala que:

“El mecanismo para que el Concesionario Solicitante dé aviso a Telmex acerca de la incidencia, será conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicios y Gestión de Incidencias.”

Problema y razones para sugerir cambios

La OREDA no contempla plazos máximos de respuesta ni penas para el procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias.

Además, todas las incidencias se tienen que reportar vía el Sistema de Captura en caso de que el teléfono proporcionado no esté disponible.

No menciona un tiempo de respuesta al incidente, específicamente, al incumplimiento en los tiempos de aprovisionamiento establecidos.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Sección 1.6 de la OBA se expone el Procedimiento de Atención de Incidencias de manera detallada, donde hacemos especial énfasis en el ciclo de vida de una incidencia y en el procedimiento de comunicación de incidencias. La Oferta dice:

“1.6.3 Ciclo de vida de una incidencia

Cuando se abre una incidencia por el operador solicitante o iniciador, ésta es registrada y pasa al estado de “ACTIVA”. Para las incidencias de averías de prolongación de par gestionadas a través de Servicios Web, el estado será “PENDIENTE”.

El operador supuestamente responsable, podrá rechazar o denegar la apertura de incidencia cuando ya la haya subsanado, o considere que no existe tal incidencia o que no es el operador responsable.

En caso de que el operador iniciador acepte este hecho la incidencia pasará al estado de “CERRADA”. Si, por el contrario, se producen discrepancias entre el operador iniciador y el presunto responsable, se podrá escalar la incidencia.

Antes de proceder al franqueo de la incidencia, el operador responsable, tras realizar los trabajos necesarios para solucionar la incidencia, realizará, en los casos que sea necesario, las medidas oportunas para comprobar la resolución de las misma desde el RdO hasta el PTR del cliente. Telefónica concertará una cita con el operador dueño del RdO con el fin de que su técnico pueda acceder al RdO del operador (lado de Telefónica).

Cuando según el operador responsable de la incidencia ésta se resuelve, pasará al estado de “FRANQUEADA”.

El operador solicitante o iniciador podrá seleccionar las incidencias franqueadas y aceptar o rechazar el franqueo. Cuando rechace el franqueo de una incidencia,

está volverá al estado de "ACTIVA" o "PENDIENTE" y escalará a un segundo nivel de atención, a través de la persona de contacto indicada a tal efecto por Telefónica o el correspondiente operador responsable. Si el operador solicitante aceptase el franqueo, la incidencia pasará al estado de "CERRADA".

Transcurridos 5 días hábiles desde el envío del franqueo de la incidencia por parte del operador responsable sin que se haya producido la aceptación o el rechazo del mismo por parte del operador que ha abierto la incidencia, ésta pasará automáticamente al estado de "CERRADA".

Las solicitudes que hayan alcanzado el estado de "CERRADA" se incorporarán a la base de datos "históricos" del sistema, las cuales podrán también ser consultadas en cualquier momento.

Cualquier operador podrá realizar el seguimiento o consultar en el histórico de aquellas incidencias en las que haya sido operador iniciador, responsable o afectado.

"Procedimiento de comunicación de incidencia"

[...]Interacciones

1. El operador que abre la incidencia cumplimenta los datos de la forma especificada en el apartado correspondiente.
2. La aplicación enviará automáticamente un aviso a los operadores implicados.
3. Telefónica o el operador responsable comprobarán la incidencia. Cuando se verifique que la incidencia ya ha sido subsanada, o se considere que no existe tal incidencia o quede fuera de su ámbito de responsabilidad, Telefónica o el operador responsable podrán rechazar o denegar la incidencia antes de 24 horas, detallando las causas de tal rechazo al operador iniciador dentro de estas 24 horas. Este hecho dará lugar al cierre de la incidencia en caso de acuerdo, pudiendo iniciar el escalado de la misma si no existe tal acuerdo.

Cuando se verifique la existencia de la incidencia, Telefónica o el operador responsable informará del período estimado de resolución, mediante el sistema, al operador iniciador. Adicionalmente, y si el tipo de incidencia requiere que se efectúe algún tipo de medida para comprobar su resolución, se incluirá, la fecha y hora de la cita con el técnico del operador propietario del RdO para efectuar las medidas.

En caso de que se solicite la presencia del operador, éste confirmará la asistencia de su personal para dar acceso al lado de Telefónica del RdO, de manera que se puedan efectuar las medidas oportunas.

4. Telefónica o el operador responsable procederá a la resolución de la incidencia y enviará una respuesta de incidencia (franqueo) [...]
5. Cuando el operador iniciador considere que la resolución o la respuesta no han sido satisfactorias, podrá rechazar el franqueo de la incidencia, y se reiterará el

proceso de análisis de la incidencia, pudiéndose iniciar el procedimiento de escalado. La verificación de resolución de incidencia se rellenará con la siguiente información:

- Resultado verificación: resolución no satisfactoria / satisfactoria.
- Fecha y hora verificación.
- Datos responsable verificación.
- Explicación del motivo de la reapertura en caso de resolución no satisfactoria.

Un franqueo indebido de incidencia, generará una penalización de acuerdo con la lista de precios de la OBA.

6. Si el operador iniciador aceptase el franqueo, la incidencia (resolución satisfactoria) quedará cerrada.

7. El operador podrá reclamar por disconformidad con la causa y/o responsable final de la incidencia consignadas en el sistema, sin que ello conlleve la reapertura de incidencias ya resueltas satisfactoriamente.

Cualquier eventualidad relacionada con el operador solicitante o su cliente final que implique una parada de reloj en el proceso de resolución de la incidencia será comunicada al operador. Telefónica facilitará la información relevante a través del sistema, incluyendo como mínimo la causa del problema y los datos de contacto del departamento técnico responsable. El operador podrá proporcionar a Telefónica los datos que considere pertinentes para desbloquear el proceso."

Adicionalmente, los anexos A.2 y A.3 de la OBA establecen los siguientes tiempos de resolución garantizados para resolver las diversas incidencias:

Tipo de incidencia	Tiempo de resolución garantizado
Incidencias de provisión	2 días hábiles
Incidencia de prioridad alta (incidencias en entrega de señal, tendidos, pPAIs o que afecten a equipos coubicados)	6 horas
Incidencia de prioridad media (incidencias de incomunicación en acceso completamente desagregado, acceso compartido, acceso indirecto)	24 horas
Incidencia de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas

Figura 14.3: Tiempos de resolución de incidencias [Fuente: OBA, 2015]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que, en línea con las mejores prácticas internacionales, se debe detallar el procedimiento a seguir y los responsables para validar el cumplimiento de los tiempos de las actividades involucradas en la provisión de los servicios de desagregación.

Creemos que el ejemplo mostrado en la OBA es muy completo, bien estructurado y puede servir como base para el establecimiento del proceso de gestión de incidencias del caso mexicano, manteniendo los niveles de servicio y plazos de resolución de incidencias observados en España.

14.4 Tiempo de aplicación de penas convencionales

Identificación y referencia del asunto

En el Anexo B de la OREDA se determina el procedimiento general de aplicación de penas convencionales de desagregación:

“Procedimiento General de Aplicación de penas convencionales de Desagregación:

1. El Concesionario Solicitante o Telmex **enviarán un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del trimestre inmediato anterior.** Esta información deberá ser enviada mediante el Sistema de Captura, el SEG cuando entre en operación, o en su defecto mediante correo electrónico en las direcciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación, **dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes al trimestre en cuestión.**
2. Si una habilitación/reparación aún no se encuentra cerrada al momento del reporte, entonces se reportará en el siguiente trimestre.
3. Telmex y el Concesionario Solicitante **validarán la información** enviada la otra parte **en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles.**
4. Telmex y el Concesionario **Solicitante conciliarán de buena fe los servicios que sean causa del pago** de las penalizaciones del trimestre inmediato anterior **dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la fecha de validación.**
5. Telmex y el Concesionario Solicitante acordarán importes y fechas de pago, en las cuentas correspondientes de su relación comercial, para liquidar las penalizaciones de acuerdo a las condiciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación. [...]

Problema y razones para sugerir cambios

El tiempo de aplicación de la pena convencional es excesivo en comparación de las demás Ofertas de Referencia vigentes en el marco regulatorio mexicano.

C

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Un buen ejemplo de un proceso de conciliación más eficiente se encuentra en la misma regulación de telecomunicaciones mexicana. La Oferta para el Acceso y Uso de Infraestructura Pasiva en México.

En el Anexo 13 de su Convenio se menciona lo siguiente:

“Procedimiento de aplicación de penas convencionales:

- 1) *“El Concesionario Solicitante enviará un concentrado con los Servicios que Fueron solicitados, indicando los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del trimestre inmediato anterior, **durante los primeros 10 días hábiles del mes.***
- 2) *Telmex validará la información enviada por el Concesionario Solicitante en un plazo **no mayor a 10 días hábiles.***
- 3) *Telmex y el Concesionario Solicitante conciliarán los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del trimestre inmediato anterior en un plazo de **5 días hábiles**, posteriores a la validación de Telmex de la información recibida.*
- 4) *Telmex y el Concesionario Solicitante acordarán importes y fechas de pago para liquidar las penalizaciones de acuerdo a las condiciones establecidas en el Convenio para la Prestación de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva.”*

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

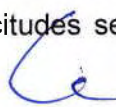
Sugerimos un proceso de conciliación más expedito para revisar las suspensiones de servicios y calcular las penas correspondientes. Los tiempos de conciliaciones mencionados en la Oferta de Referencia de Acceso y Uso de Infraestructura Pasiva son una buena comparativa para agilizar el proceso de aplicación de las penas convencionales.

Asimismo solicitamos que estos procesos se hagan de forma mensual en vez de trimestral.

14.5 Cálculo de total de días utilizados para aplicar penas convencionales

Identificación y referencia del asunto

Para el cómputo de Total de Días Utilizados (TDU) en el Anexo B de la OREDA se establece que las solicitudes del CS serán recibidas entre las 9 y 14 horas. Si son ingresadas posterior a esa hora, las solicitudes se contabilizarán a partir del día hábil



siguiente. Además, los incumplimientos en tiempos de respuesta de Telmex solo serán revisados trimestralmente para el cálculo de la pena convencional a aplicar. La OREDA dice:

“Total de Días utilizados (TDU): se refiere a los días hábiles completos empleados para aprovisionar un servicio, contabilizados a partir de la solicitud conforme al cómputo descrito más adelante, menos los días en los que Telmex no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

Se considerará que Telmex está exento de responsabilidad cuando el aprovisionamiento no haya podido concluirse por alguno de los siguientes casos enunciativos más no limitativos:

- Que no existan condiciones de seguridad para que el personal realice las actividades necesarias para los aprovisionamientos.*
- Se impidan las actividades necesarias para la realización del aprovisionamiento, ya sea por la falta de acceso al punto necesario, como al domicilio del CS o su cliente, o cuando las condiciones de infraestructura, disponibilidad y recursos ajenas a Telmex no lo permitan.*

Para el cómputo del TDU se consideran los siguientes puntos:

- Las solicitudes ingresadas en un horario de 9:00 a 14:00 horas se considerarán con fecha de inicio del proceso el mismo día hábil. Las solicitudes que se reciban después de ese horario, se contabilizarán a partir del siguiente día hábil.*
- Las penas convencionales serán calculadas trimestralmente por cada Concesionario Solicitante, considerando sólo aquellos servicios donde se presentó incumplimiento.*
- Debido a la naturaleza del TDU, no es posible realizar redondeos, por lo que el TDU deberá corresponder a la parte entera de los días hábiles.*
- Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida, se informará al CS para que acuerde con Telmex la fecha de reprogramación de la misma, debiendo Telmex asumir los costos de la visita reprogramada así como la pena asociada.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Ofrecer una ventana de solo 5 horas al día para hacer solicitudes es perjudicial para agilizar los procesos y puede causar incumplimientos injustificados por parte del CS.

Adicionalmente, la periodicidad para revisar el nivel de incumplimiento para el aprovisionamiento de los servicios incluidos en la OREDA es muy larga y no cuenta con

Ce

un mecanismo transparente para la verificación para las actividades que impliquen asistencia de un técnico de Telmex al domicilio del usuario final.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de acceso y recogida de DSL de Orange en Francia²⁶ establece en la Sección 3.4.2.1 un horario de atención para sus servicios de postventa de 8 a 18 horas de lunes a sábado. También define el tiempo máximo de indisponibilidad anual del servicio en su Sección 3.4.2.2. A continuación se ilustran los extractos relevantes de la Oferta:

“Compromisos de Orange

3.4.2.1 Garantía de tiempos de restablecimiento

El compromiso de Orange comprende, para cada conexión de banda ancha una garantía de tiempo de restablecimiento menor a 4 horas para toda solicitud introducida los días hábiles de 8 a 18 horas. Fuera de estos horarios, es restablecimiento es diferido al día hábil siguiente después de las 12 horas. Este compromiso cubre la interrupción total del servicio, constatada y medida por Orange.

3.4.2.2 Disponibilidad anual del servicio

La disponibilidad anual de cada conexión es medida por un indicador nombrado como “interrupción máxima del servicio” (IMS). El IMS corresponde al acumulado anual de los tiempos de interrupciones parciales de los servicios comprendidos en el período de 8 a 18 horas de los días hábiles. Cuando una interrupción es constatada en horas no hábiles, la duración de interrupción es contabilizada a partir de la primera hora hábil posterior.”

En los acuerdos de servicios de la OBA²⁷ anexo A.3 incidencias por averías, se establece lo siguiente:

“A.4.3 Averías por bucle accedido

Se define “Averías por bucle accedido” como el número de solicitudes de reparación válidas para un bucle de abonado accedido. No se considerarán aquellas solicitudes de reparación cuya avería sea imputable al operador autorizado.

Se define el indicador “Número medio de averías por bucle accedido”, obtenido dividiendo el número total de solicitudes de reparación válidas durante un mes por el número medio de bucles accedidos durante dicho periodo.

²⁶ ARCEP, “Offre de référence d'accès et de collecte DSL d'Orange”, 1 de enero de 2015 (página 26)

²⁷ CNMC, “Oferta de acceso al bucle de abonado” Telefónica España. Enero de 2015. (página 298)

Este parámetro es aplicable a los servicios indicados a continuación, junto a los que se muestran los valores garantizados para los distintos servicios:

Servicio	Número máximo mensual de averías por bucle accedido
Acceso completamente desagregado	0.013
Acceso desagregado compartido	0.013
Acceso indirecto	0.13

Figura 14.4: Averías por bucle accedido [Fuente: OBA, 2015]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Recomendamos, teniendo en cuenta las mejores prácticas internacionales, que se realice la revisión de incumplimientos de manera mensual y se realice el pago de las penas convencionales en el mes inmediato posterior a la revisión.

Adicionalmente, creemos que el horario de recepción de solicitudes fechadas en el día debe ser ampliado a por lo menos 10 horas diarias como es el caso en Francia.

14.6 Negación del servicio

Identificación y referencia del asunto

En repetidas ocasiones a lo largo del Anexo B, Telmex ha eliminado el texto siguiente:

“De no acordar lo contrario el CS podrá entender que Telmex está denegando el servicio cuando los plazos establecidos para cualquier habilitación se superen en un 100% extra del plazo original, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de la penas como adeudo por parte del AEP.”

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que, al no informar adecuadamente a los CS sobre sus derechos en el evento de que Telmex decida unilateralmente no prestar los servicios que ha acordado en la OREDA, Telmex intenta escapar de las penas potenciales por demoras en la prestación del servicio y de las sanciones adicionales por rompimiento deliberado y unilateral del Convenio.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Creemos que el IFT debe sancionar categóricamente un evento de negación deliberada de los servicios de la OREDA, ya que Telmex está obligado a cumplir con la prestación

de los servicios contratados. Por tanto, es importante que el texto mencionado sea reestablecido donde fue eliminado.

14.7 Tiempos de cierre de incidencias

Identificación y referencia del asunto

El procedimiento general de aplicación de Penas Convencionales de desagregación, contemplado en el Anexo B, indica:

*"1. El Concesionario Solicitante o Telmex enviarán un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del trimestre inmediato anterior, **tomando en cuenta que los tiempos que se considerarán serán aquellos en que Telmex reportó el cierre de la incidencia, independientemente del tiempo con que el CS cuenta para revisar el restablecimiento del servicio.** Esta información deberá ser enviada mediante el Sistema de Captura, el SEG cuando entre en operación, o en su defecto mediante correo electrónico en las direcciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes al trimestre en cuestión"*

Problema y razones para sugerir cambios

Aun cuando proporcionar mayor claridad en los tiempos será siempre bienvenido, el texto en negrita es inaceptable, debido a que proporciona a Telmex un incentivo para cerrar una incidencia antes de haberla resuelto como es debido.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que sea la incidencia sea cerrada una vez que el CS ha tenido oportunidad de verificar el restablecimiento del servicio.



15 Solicitudes de cambio para el Anexo F de la OREDA

En su Anexo F la OREDA describe las condiciones del convenio entre el CS interesado y el AEP. En esta sección nos limitaremos a resaltar aquellos aspectos que, en nuestra opinión, merecen una reflexión especial.

15.1 Ciudades de inicio de la prestación de servicios

Identificación y referencia del asunto

El Anexo F determina las siguientes ciudades de inicio de prestación de servicio:

*“La prestación de los servicios de Desagregación Total y Desagregación Compartida del Bucle y del Sub-Bucle estarán disponibles en el momento de la publicación de la Oferta de Referencia para todas las Centrales Telefónicas o instalaciones equivalentes de las siguientes ciudades: Acapulco, Aguascalientes, Celaya, Chihuahua, **Cd. de México**, Cd. Juárez, Coatzacoalcos, Cuernavaca, Guadalajara, Hermosillo, La Laguna, La Paz, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tampico, Toluca, Veracruz y Villahermosa, dándole prioridad a aquellas Centrales Telefónicas o instalaciones equivalentes con una capacidad superior a 5,000 líneas, así como a aquellas que sean PDIC's (Puntos de Interconexión de voz pública conmutada), en el resto de las ciudades los servicios iniciarán a petición de los CS.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Las ciudades donde se abren las centrales para utilizar la OREDA tienen que incluir las zonas metropolitanas, es decir, todos los municipios conurbados.

Esto debido a que las áreas metropolitanas incluyen zonas residenciales y comerciales de importancia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se incluyan las zonas metropolitanas, es decir, todos los municipios conurbados de las siguientes ciudades:

Valle de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla-Tlaxcala, Valle de Toluca, Tijuana, León, La Laguna, Querétaro, San Luis Potosí, Mérida, Mexicali, Aguascalientes, Cuernavaca, Acapulco, Tampico, Chihuahua, Morelia, Saltillo, Veracruz, Villahermosa, Reynosa - Río Bravo, Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Xalapa, Oaxaca, Celaya, Poza Rica de Hidalgo, Pachuca de Soto, Tlaxcala-Apizaco, Heroica Matamoros, Cuautla de Morelos, Tepic, Torreón-Lerdo, Puerto Vallarta, Playa del Carmen, Campeche, Ciudad del Carmen, Ciudad Juárez, Los Mochis, Culiacán, Mazatlán y Ciudad Victoria.

Adicionalmente, cuando se abra una nueva central sugerimos que el IFT obligue a Telmex que lo comunique a la industria de forma inmediata.

15.2 Deducción de pagos y proceso de conciliación de facturas

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3 del Anexo F establece que el Concesionario Solicitante no puede deducir pagos:

“Bajo ninguna circunstancia el Concesionario Solicitante tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar a Telmex bajo el presente Convenio.”

Problema y razones para sugerir cambios

Nos enfrentamos a varios problemas con esta cláusula:

- la ausencia de un proceso de reconciliación mensual de facturas entre el Concesionario Solicitante y el AEP puede permitir que el AEP tenga discrecionalidad para aplicar cargos justificados o no o en disputa sin que el Concesionario Solicitante tenga otra opción que pagarlos antes de comprobar su justificación o resolver su disputa. La cláusula TERCERA d) de la Oferta de Referencia contiene un proceso por inconformidades en las facturas pero no es conjunto, es unilateral y da amplia discrecionalidad al AEP para rechazar cualquier solicitud del AEP²⁸
- si el Concesionario Solicitante decidiera compensar pagos adeudados al AEP por disputas o penalizaciones, el AEP podría interpretar esto como impago y proceder a la rescisión del convenio (tal y como está estipulado en las cláusulas 11 y 12 de la Oferta de Referencia del AEP)
- esta limitación no aplica al propio AEP, lo cual no es coherente con los principios de igualdad de acceso y trato equitativo y recíproco

Es práctica común en Oferta de Referencias de este tipo que exista un proceso de cotejo y/o reconciliación de facturas con una frecuencia consistente con el periodo de facturación. Adicionalmente, existen procesos de resolución de disputas en lo que respecta a las facturas y los correspondientes pagos se ajustan de manera acorde.

28

Especialmente en este párrafo: “Queda claramente entendido por TELMEX y el CONCESIONARIO SOLICITANTE que las inconformidades que no reúnan los requisitos precedentes no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las facturas y estados de adeudos correspondientes se tendrán por consentidos.”, cláusula TERCERA d) de la Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva (ORCI)

En efecto, podemos citar el ejemplo de las cláusulas 23 y 24 del Contrato Tipo de la Oferta de Referencia MARCo de Telefónica, de las cuales destacamos lo siguiente:²⁹

“Vigésimo Tercera.- Condiciones Económicas: Precio, Facturación y Pago

OPERADOR AUTORIZADO abonará el precio del Servicio, conforme a las condiciones económicas, de facturación y pago que figuran en el Anexo VI.

Vigésimo Cuarta.- Impago de facturas

24.1 La falta de pago puntual de alguna cantidad debida por parte de OPERADOR AUTORIZADO, facultará a TELEFONICA DE ESPAÑA previo requerimiento de pago al efecto, a exigir a OPERADOR AUTORIZADO el abono de las cantidades adeudadas, así como de los intereses de demora correspondientes, según lo establecido a continuación.

Las cantidades objeto de discrepancia entre las Partes, una vez reconocida la procedencia del cobro, devengarán intereses de demora desde el momento en que debieron ser pagadas hasta la fecha efectiva de su pago, calculándose dichos intereses sobre la cantidad que finalmente resulte.

En caso de que el OPERADOR AUTORIZADO discrepase de las cantidades facturadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se lo notificará en un plazo máximo de tres días hábiles desde la recepción de la factura correspondiente, expresando la cuantía y las razones que fundamentan la discrepancia. En tal caso, el pago se producirá en la cantidad no controvertida, remitiéndose la cantidad en litigio a la correspondiente revisión y acuerdo entre las partes para su liquidación final.”

Efectivamente, en el caso de la Oferta de Referencia MARCo de Telefónica podemos comprobar que:

- existe un proceso de verificación de las facturas emitidas y de resolución de posibles discrepancias en las mismas, y se constituye un comité de cierre de facturación o de consolidación (ver en párrafos subsiguientes con respecto a lo contenido en el Anexo VI de la Oferta de Referencia MARCo).
- en caso de disputas en la facturación, el pago sólo se produce por aquellas cantidades que no están en disputa.

Si además nos fijamos en lo contenido en el Anexo VI de la Oferta de Referencia Marco comprobamos que por reciprocidad, el proceso de conciliación también se aplica a las facturaciones por posibles penalizaciones.³⁰:

²⁹ CNMC, Contrato Tipo del Servicio MARCo (Oferta de Referencia de servicios mayoristas de accesos a infraestructuras de obra civil), Anexo III (Cláusulas 23 y 24)

³⁰ CNMC, "Oferta de Referencia de servicios mayoristas de accesos a infraestructuras de obra civil", Anexo VI (Cláusula 5)

"De conformidad con lo establecido en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 2 de julio de 2009 (MTZ 2008/120), la liquidación de penalizaciones se realizará de conformidad con el siguiente procedimiento:

[...]

2. Liquidación.

Comités de cierre de facturación o de consolidación

Se crea un Comité de cierre de facturación o de consolidación. Estos Comités tendrán como objeto principal la resolución de las discrepancias que surjan en torno de la facturación y, en concreto, sobre las cantidades pendientes por penalizaciones.

(i) Telefónica deberá abonar las penalizaciones antes del vencimiento de la factura.

(ii) Podrá mostrar su disconformidad con la liquidación practicada en el plazo de 8 días laborables siguientes a su notificación.

Para ello, Telefónica podrá remitir, junto con la oposición, una liquidación alternativa de penalizaciones, mención expresa del método de cálculo utilizado, información de MARCO que acredite los días de retraso y cualquier otra información que apoye su liquidación. El operador alternativo dispondrá de un plazo de 8 días laborables para revisar la citada liquidación remitida por Telefónica junto con la documentación acreditativa.

Al término de dicho plazo, en el caso de que el operador se muestre conforme con la liquidación alternativa deberá notificar a Telefónica su aceptación para que esta última proceda al abono de la factura con carácter inmediato. En caso de que el operador se mostrase disconforme con la liquidación alternativa deberá ponerlo en conocimiento del Comité antes del término de dicho plazo que deberá pronunciarse en otro plazo de 5 días.

Transcurrido el plazo en el que el Comité se tiene que pronunciar sin que haya alcanzado un acuerdo o sin que exista pronunciamiento expreso, cualquiera de los dos operadores podrá solicitar la intervención de esta Comisión. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones concretará los días de retraso incurridos y determinará con carácter ejecutivo la cantidad a satisfacer.

Si el operador alternativo, transcurrido el plazo de 5 días laborables, no procediese ni a la aceptación expresa ni al rechazo de la liquidación alternativa, Telefónica deberá entender aceptada tácitamente dicha liquidación alternativa, esto es, por silencio positivo. En consecuencia, Telefónica deberá proceder al abono de dicha cantidad en un plazo máximo de 2 días laborables.



Telefónica podrá mostrar su rechazo con la liquidación practicada por el operador alternativo instando directamente al Comité sin necesidad de practicar una liquidación alternativa. En este caso, el Comité dispondrá de un plazo de 10 días para emitir su decisión. Transcurrido dicho plazo sin que se adopte una decisión por parte del Comité o sin que lleguen a algún acuerdo, cualquiera de los dos operadores podrá acudir a la CMT en los términos anteriores.

(iii) Transcurrido el plazo de 8 días laborables para la verificación de la liquidación por parte de Telefónica sin que ésta se pronuncie, el operador alternativo deberá entender su liquidación aceptada (silencio positivo). Esto significa que Telefónica deberá abonar el resultado de la liquidación en un plazo máximo de 2 días laborables.”

De acuerdo con el procedimiento descrito, el operador alternativo será el sujeto activo del proceso de liquidación de penalizaciones al ser el emisor de la factura de penalizaciones, siguiendo el procedimiento establecido.”

Además de lo ya mencionado sobre la existencia de un proceso de reconciliación de disputas en facturación, merece la pena reseñar los siguientes puntos:

- el comité de conciliación es también competente para reconciliar disputas en lo respectivo a las penalizaciones aplicables
- si no existe acuerdo, en última instancia se recurre a la ARN, en este caso la CNMC, quien debe resolver la disputa

En el caso portugués, es el operador con PSM, esto es Portugal Telecom, quien está obligada a compensar los montos adeudados por la beneficiaria por eventuales crédito³¹. Entendemos que estos créditos pueden ser debidos a penalidades pagaderas por PT.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la eliminación de la cláusula 3 mencionada y la introducción de un proceso de reconciliación mensual de facturas entre el AEP y el Concesionario Solicitante similar al aplicable en otras jurisdicciones. Adicionalmente, solicitamos que el AEP esté obligado a compensar en sus facturas los montos que este le adeude al CS por cualquier penalidad aplicable.

15.3 Aclaración de cláusula de confidencialidad

Identificación y referencia del asunto

En la cláusula 5 en su numeral (v) se agregó como información no confidencial la siguiente:

³¹

ANACOM, Anexo à Oferta de Referência de Acesso a Conduas Minuta de Contrato, MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. 30 de junho de 2015 (Anexo 5, Cláusula 16)

“(v) Sea necesario proporcionar a nivel interno a fin de poder abastecer los servicios objeto de la Oferta de Desagregación”

Problema y razones para sugerir cambios

No es lo suficientemente claro a qué información se refiere este numeral.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos hacer una descripción más detallada del numeral en cuestión, para que este más claro cuál información no es confidencial.

15.4 Terminación anticipada

Identificación y referencia del asunto

La cláusula 12.2 del Anexo F, determina las siguientes causales de terminación del contrato:

“Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Convenio sin responsabilidad alguna y sin que medie declaración judicial o administrativa, con el único requisito de dar aviso por escrito a la otra y al Instituto con una anticipación de 30 (treinta) días naturales, adjuntando a la notificación efectuada al Instituto la información correspondiente a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente autorizará la terminación anticipada para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes, cuando se presente una o más de las causales siguientes:

- A) Revocación del título de concesión de cualquiera de las Partes;*
- B) Declaración judicial o resolución administrativa emitida por autoridad competente que así lo ordene;*
- C) Novación de los términos, condiciones, derechos y obligaciones contractuales;*
- D) Utilización los servicios de Telmex con fines ilícitos;*
- E) Cambio radical de las condiciones económicas que rigen los servicios, de tal manera que se vuelva económicamente inviable la prestación de los mismos;*
- F) Se presente un estado de excepción como guerra, invasión, conflicto armado, por el cual, no se puedan salvaguardar las garantías individuales.”*

- o bien no pueda realizar una migración a tiempo a otro proveedor o construir su propia infraestructura y tenga que soportar durante un tiempo por definir condiciones potencialmente abusivas por parte del antiguo AEP
- que se vea forzado a abandonar los servicios que se le venían prestando hasta ese momento, y sin tener garantías de encontrar proveedores alternativos en tan poco tiempo

Entendemos que la mejor forma de dotar de certidumbre e incentivar el uso de la infraestructura pasiva y mejorar la competencia en el mercado de telecomunicaciones de México sería que, en caso de que el AEP cesara de ser tal, se instaurara un proceso de transición tutelado por el IFT que incluyera sus correspondientes características técnicas y comerciales, en el que se garantizara que se tendrían en cuenta las inversiones realizadas y su plazo de recuperación, la existencia de alternativas a la infraestructura del AEP, y cualquier otro factor relevante.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar la Cláusula 22 y reemplazarla por otra que especifique que, en el caso de que el AEP dejara de serlo, el IFT impondrá un plan de transición con sus correspondientes características técnicas y comerciales en el que se garantice que se tienen en cuenta las inversiones realizadas y su plazo de recuperación, la existencia de alternativas a la infraestructura del AEP y la continuada prestación de los servicios a los usuarios finales, etc.

Además, dicho plan de transición tiene que garantizar la continuidad de los servicios de desagregación ofrecidos a los clientes existentes hasta esa fecha bajo los mismos términos y condiciones que cuando era AEP.

15.6 Trato no discriminatorio

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 23 del Convenio, incluido en el Anexo F de la OREDA, establece que:

“TELMEX y el CONCESIONARIO SOLICITANTE convienen en que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los servicios materia del presente Convenio que provean a otros concesionarios. En caso de que TELMEX haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo o por resolución del Instituto, mejores términos y condiciones distintos a otros CONCESIONARIO SOLICITANTE, a sus propias operaciones, subsidiarias, filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico respecto de los servicios materia del presente Convenio, deberá hacer extensivos los mismos términos y condiciones al CONCESIONARIO SOLICITANTE a partir de la fecha en que se soliciten. A petición del CONCESIONARIO SOLICITANTE, podrán celebrar el

Convenio o la modificación correspondiente, en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.”

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que esta cláusula, lejos de promover los principios de trato equitativo y no discriminatorio, puede llegar a fomentar tratos discriminatorios o, por lo menos, a entorpecer la aplicación de dichos principios. Nuestras razones son las siguientes:

- el AEP otorga responsabilidad compartida a la hora de otorgar términos y condiciones de acceso equitativos y no discriminatorios a sí mismo y al CS cuando es obvio que la sola responsabilidad de conceder mejores (o peores) condiciones a un CS sobre otro reside exclusivamente en él
- el hecho de que se necesite una resolución por parte del IFT para aplicar términos más favorables a los demás CS que hayan firmado un convenio con el AEP para la compartición de infraestructura pasiva puede llevar a retrasos innecesarios en la aplicación de los mejores términos a todos los CS, si es que llegan a aplicarse ya que el proceso por el cual el IFT intervendría no está claro
- no opera la retroactividad. Entendemos que en este caso el AEP quiere decir que no se aplicarán los nuevos y mejores términos y condiciones hasta que el AEP y el CS no hayan firmado un nuevo convenio que incorpore dichos mejores términos y condiciones aplicadas a otro CS, lo cual unido a que...
- ...el AEP se da un plazo de 15 días para firmar el nuevo contrato mejorado con los CS correspondientes. Esto conlleva, adicionalmente a la certeza del retraso en la aplicación de las condiciones mejoradas a otro CS, el riesgo de que el nuevo convenio no se llegue a firmar nunca si existen desacuerdos de algún tipo
- el AEP no explicita, pese a estar obligado a ello por tener que dar un trato no discriminatorio a los CS con respecto a sus propias operaciones, si las mejoras en términos y condiciones de los servicios que se presta a sí mismo serán aplicadas a los CS

No vemos razón alguna para que las mejores condiciones que se apliquen a otro CS (o a las propias operaciones del AEP) no sean de inmediata aplicación a todos los demás CS que hayan firmado el convenio con el AEP y haya que esperar a una posible resolución del IFT y a la firma de un nuevo contrato.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La solución genérica ideal es separar la oferta de referencia y su proceso de actualización del contrato o convenio firmado. Es decir, que los cambios en la prestación de los servicios que se produzcan por mandato del IFT o por la voluntad del AEP se reflejen inmediatamente en la prestación de los servicios que el AEP preste a los CS que ya se hayan adherido a la Oferta de Referencia. En esta solución, el IFT y el AEP tendrían toda la documentación actualizada publicada en sus respectivas páginas web y

sería de total validez legal. No sería necesaria la firma de un nuevo convenio cuando se actualizarán las condiciones de prestación, sino que simplemente se aplicarían a todos los CS que se hubieran adherido a la Oferta de Referencia y hubieran firmado un contrato tipo.

De manera complementaria, y mientras se implementa la solución explicada en el párrafo anterior, solicitamos:

- 1) que el AEP notifique al IFT y a los CS los mejores términos y condiciones aplicados a otros CS de manera inmediata y que estos sean de aplicación automática y adheridos al convenio ya firmado como una extensión
- 2) de manera paralela y no sustitutiva a lo expresado en el punto anterior, que el IFT proceda a vigilar y supervisar de manera proactiva los convenios registrados y emita una solicitud formal de adaptación de todos los Convenios cuando el AEP haya aplicado mejores términos y condiciones a algún CS. Esta solicitud sería de obligatorio cumplimiento y entraría en vigor en la misma fecha en que el AEP firmó las mejoras con el CS
- 3) que el IFT vigile y audite la prestación de servicios interna del AEP a sus propias operaciones con vistas a detectar un posible tratamiento más favorable a sus propias unidades que a los CS. En caso de detectarlas, el IFT obligaría al AEP a aplicar dicho mejor tratamiento a todos los CS relevantes

15.7 Resolución de desacuerdos de carácter técnico

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 24 del Convenio, incluido en el Anexo F de la OREDA, establece que:

“En caso de existir desacuerdo técnico conforme a lo previsto en la Medida CUADRAGÉSIMA SEGUNDA de las Medidas de Desagregación, el TELMEX y el CONCESIONARIO SOLICITANTE se someterán a los siguientes plazos:

1) Las Partes podrán nombrar a un perito en común de mutuo acuerdo, para lo cual no podrán excederse más de cinco días hábiles, salvo que ambas consientan un plazo mayor.

2) La designación de peritos de manera individual no podrá exceder de cinco días hábiles.

3) En caso de que las Partes acuerden la designación de peritos de forma individual, el tiempo requerido por los peritos para emitir su dictamen será de 20 días hábiles.

4) Una vez emitido el dictamen correspondiente, las Partes tendrán a lo sumo dos días hábiles para presentar formalmente la información al Instituto.”

Problema y razones para sugerir cambios

Tener peritos expertos para arbitrar en temas técnicos puede ser ineficiente y añade una parte más a las tres ya involucradas en el proceso de resolución de discrepancias de todo tipo: el AEP, el IFT y el CS.

Somos de la opinión de que debe ser el IFT quien debe resolver las disputas técnicas y no la corte de arbitraje, especialmente cuando sean asuntos de su competencia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se establezca un proceso para dirimir las discrepancias técnicas entre el AEP y el CS concreto y que se modifique la Cláusula 24 del Convenio para que sea el IFT quien resuelva los desacuerdos técnicos en caso de que no se alcanzara un acuerdo entre las partes.

15.8 Temporalidad de cambios en la Oferta de Referencia

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 12.1 del Convenio, incluido en el Anexo F de la OREDA, menciona:

*"El presente Convenio estará vigente como mínimo **hasta el 31 de diciembre de 2018**, salvo que sea modificado, terminado anticipadamente o rescindido conforme a lo previsto en el presente instrumento y demás disposiciones aplicables. Sin embargo, las Partes podrán acordar vigencias superiores a este plazo mínimo del Convenio considerando las necesidades propias de cada uno de los servicios a prestarse al amparo de la Oferta de Referencia de Desagregación."*

Adicionalmente, la OREDA sigue los lineamientos dispuestos en las Medidas de Preponderancia publicadas por el IFT. En particular, la Medida Quinta del Anexo 3, referente a desagregación, señala:

*"El Agente Económico Preponderante, publicará la Oferta de Referencia autorizada por el Instituto a más tardar diez días hábiles después de recibir la nueva notificación por parte del Instituto, en su sitio de Internet, y dará aviso de la emisión de dicha oferta en dos diarios de circulación nacional. **El Instituto publicará la Oferta de Referencia en su sitio de Internet misma que permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre del año siguiente a su publicación.**"*



Problema y razones para sugerir cambios

Es inconveniente que la OREDA quede cerrada a cambios durante los dos años en que se encuentra vigente. Si el IFT o los CS consideran que es necesario introducir mejoras a la regulación, estas deberían poder ponerse en funcionamiento de inmediato, teniendo como meta una competencia efectiva en el sector de telecomunicaciones y un marco regulatorio que responda de manera oportuna y adecuada a las necesidades del mercado.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que la Oferta de Referencia sea considerada por el IFT como un documento vivo, que puede estar sujeto a cambios de manera continua, cuando la situación de competencia así lo requiera.



16 Servicios incluidos en la OREDA

Esta sección hace referencia a los servicios que deben ser prestados por el AEP en cumplimiento de la OREDA. Hemos identificado algunos aspectos en los cuales la Oferta actual no logra el alcance requerido por los Concesionarios Solicitantes, entre los cuales encontramos:

- prerequisites para la prestación de servicios de desagregación
- presentación de pronósticos
- pronósticos de servicio
- solicitud de servicios de obra civil
- servicios proporcionados por terceros
- convenio único para coubicación
- servicio de coubicación
- cobro de la acometida
- servicio de línea telefónica paralela al servicio SAIB

16.1 Prerrequisitos para la prestación de servicios de desagregación

Identificación y referencia del asunto

Los CS necesitan cumplir con ciertos prerequisites a la hora de solicitar la prestación de los servicios incluidos en esta OREDA. Entre estos están los habituales de estar en posesión de una concesión, la firma del convenio correspondiente a la OREDA, así como contratar los servicios auxiliares necesarios o proveerlos por sí mismos.

Sin embargo, en particular los requisitos no incluyen la necesidad de habilitar espacios adicionales si ya se está utilizando coubicación de Telmex para interconexión. Dado que la OREDA especifica que esto será así siempre y cuando sea factible, creemos que se debe clarificar en la OREDA qué significa exactamente esto. En nuestra opinión, esto debería significar simplemente que los espacios actualmente utilizados para interconexión se puedan utilizar inmediatamente para la prestación de servicios OREDA.

Igualmente consideramos necesario que los servicios de coubicación, su funcionamiento y parámetros sean genéricos para los diferentes servicios ya sean de la misma OREDA y/o de otras ofertas de referencia.

Problema y razones para sugerir cambios

El IFT ya ha confirmado que se pueden utilizar los espacios en coubicación utilizados actualmente para alojar equipos bajo la OREDA sin necesidad de

realizar acondicionamientos adicionales. Sin embargo, el texto de la Oferta no ratifica en la actualidad esta premisa. Por tanto, no hay evidencia de que esto ocurrirá en la práctica.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de desagregación del bucle de Telecom Italia en sus secciones 12 y 13 hace referencia a los servicios de prolongación del par y de acceso desagregado en modalidad virtual. La Oferta menciona:

“Telecom Italia, para las líneas de acceso de cobre pertenecientes a la desagregación sitios abiertos pero que no tienen temporalmente disponibilidad de recursos de coubicación (los llamados sitios “saturados”), proporciona, si lo solicita el operador, el Servicio de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT), las prestaciones asociadas y los servicios auxiliares relacionados. En estos casos el AMLT se activa temporalmente y el operador deberá solicitar los recursos de colocación y transforman líneas ULL WLR tan pronto Telecom Italia ha resuelto la situación de bloqueo.

[...] El servicio de acceso desagregado se ofrece a los clientes relacionados con la central (SL) en la que el operador solicita:

- *el establecimiento de un nuevo sitio de coubicación;*
- *obras de infraestructura para la expansión de la red de distribución o en los espacios en sala de coubicación para el acceso compartido de servicios de datos desagregados y la desagregación completa”*

Por ejemplo, en España, los servicios de coubicación son genéricos a las ofertas. Un caso puede ser el de la Oferta de Interconexión (OIR) que señala las características de la coubicación haciendo referencia a la OBA:

“Se posibilitará la utilización de las infraestructuras de entrega de señal de un operador coubicado para la constitución de un Pdl óptico o Pdl eléctrico en las dependencias de Telefónica, tanto para tráfico conmutado como tráfico de interconexión de circuitos, en condiciones similares a las de la OBA”³²

Podemos observar por lo tanto que los servicios de coubicación no se definen para una sola oferta de referencia o un solo servicios, sino que es posible la utilización de dichos espacios para múltiples servicios incluso si no están en la misma Oferta de Referencia.

³² CNMC, “Oferta de servicios de interconexión de referencia” de Telefónica España. Julio 2011. (Página 50)

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se añada una cláusula en la sección de coubicación, en la que se establezca específicamente que si ya hay espacios utilizados por los CS para interconexión o cualquier otro servicio, se pueda utilizar ese espacio para los servicios de la OREDA (o cualquier otra OR), aunque dichos espacios no se correspondan exactamente con las opciones de coubicación establecidas en la OREDA.

Particularmente en el caso de servicios SAIB, Telmex debe estar obligado a no imponer ningún requisito adicional en caso de que el CS cuente ya con una coubicación existente para cualquier otro servicio de Telmex (para interconexión o enlaces LADA por ejemplo).

16.2 Presentación de pronósticos

Identificación y referencia del asunto

Se requiere la presentación de pronósticos de utilización de los servicios de la OREDA para todos los servicios excepto el de reventa de línea, SAIB y los servicios auxiliares.

Dichos pronósticos se deben presentar con al menos 6 meses de antelación y pueden ser revisados. La no presentación de pronósticos no afecta a la provisión de servicios pero sí a los tiempos de entrega de los mismos. Si los servicios efectivamente solicitados exceden en un 20% los pronósticos presentados, los plazos de entrega podrían ser mayores de lo establecido, y si son un 70% inferiores el CS solo podrá enviar pronósticos hasta un 120% superiores a las solicitudes efectivamente realizadas en el periodo anterior.

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que la política actual de pronósticos de demanda no genera los incentivos necesarios para la efectiva solicitud de servicios y la calidad en la prestación de dichos servicios a los CS. Simplemente, limitan a los operadores que sobre demanden capacidad.

En nuestra opinión, los pronósticos solo deberían afectar a las solicitudes de espacio en coubicación en edificios, ya que llevar a cabo dichas solicitudes supone para el AEP, en algunos casos, realizar obras de acondicionamiento de los locales. Sin embargo, no tiene sentido presentar pronósticos de los servicios de reventa, SAIB o desagregación física del bucle o subbucle con tanta anticipación ni en tanto detalle porque un error en los pronósticos de estos servicios por parte del CS no tiene efecto sobre los costos incurridos por el AEP (ver Sección 16.3 para mayor detalle) ni este se autolimita sus propios pronósticos para el siguiente ciclo de planificación.

En cualquier caso, y para los servicios de reventa, SAIB y desagregación física, la frecuencia con la que se realiza la solicitud y su respectiva planificación de demanda

debe ser superior, debe contener características específicas a cada servicio y a cada central (o región) donde se va a ofrecer. Todo esto con el fin de alcanzar mayores estándares de eficiencia y que sea posible dimensionar con mayor certeza las perspectivas de crecimiento de los servicios prestados en cada central.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de acceso y colecta DSL de Orange en Francia contempla al igual que en México un horizonte de 6 meses para la realización de pronósticos de tráfico (Secciones 3.2.5 y 5.2.1.4) como una herramienta necesaria para el buen dimensionamiento técnico de la red del operador dominante, aunque también requiere la realización de un **pronóstico trimestral de las solicitudes de acceso desagregado** por departamento (Sección 2.4.2), y un **pronóstico mensual sobre las solicitudes de los tres próximos meses de acceso a banda ancha** por concesionario y por central (Sección 4.3.2), para gestionar adecuadamente la provisión de los servicios requeridos por los usuarios finales, tanto de su propia operación como la de los Concesionarios Solicitantes.

La OBA española, Sección Séptima "Sistema Común de Información de Planificación y Seguimiento" es más específica en lo que respecta a la previsión, planificación y estimación de demanda para la prestación de servicios con el debido nivel de calidad. Para esto se establecen unas fases de comunicación de información sobre estimaciones de demanda futura:

- Previsión - Carácter estimativo no vinculante
- Planificación – Cierta grado de compromiso destinado a garantizar la entrega en el plazo de dichas peticiones
- Petición – En firme
- Seguimiento y entrega

La diferencia entre las solicitudes efectivamente cursadas y las previstas en la fase de planificación de la demanda genera la posibilidad de distinguir entre demanda planificada y demanda no planificada. Las fases de comunicación de información sobre estimaciones de demanda futura (previsión y planificación) no son requisitos de obligatorio cumplimiento. La planificación se detalla por servicio e incluye características específicas para cada uno. Los servicios incluidos en la oferta son:

- 1. Prolongación de par
- 2. Coubicación
- 3. Tendido de cable interno
- 4. Entrega de señal-Modalidad Cámara multioperador
- 5. Entrega de señal-Modalidad Capacidad portadora

La información de estimaciones de demanda comunicada por todos los agentes y la información de seguimiento (excepto la correspondiente a prolongación de par) se



facilitarán mensualmente a todos los operadores autorizados de forma agregada por central (la suma total correspondiente a todos los operadores, incluida Telefónica).

De esta información se detallará de forma desglosada la correspondiente a Telefónica en una determinada central, para los operadores que estén presentes en dicha central o hayan remitido su información de planificación de demanda relativa a ésta.

Por ejemplo para los servicios de *Coubicación*, la OBA establece que la petición y atención por parte de los CS se realicen en ciclos que se reinician cada tres meses. Antes de que finalice la primera semana de cada mes, Telefónica actualiza en la base de datos correspondiente la situación de las centrales, de forma que los interesados están en condiciones de saber si cada central concreta dispone de espacio, ha sido declarada inviable, se encuentra pendiente de recuperación de espacio adicional, o dispone de espacio en parcela. Aproximadamente el proceso de planificación tarda alrededor de dos meses en ejecutarse, dependiendo del servicios que se está demandando por parte del CS. Todas las peticiones remitidas fuera de las temporalidades establecidas por la OBA en cada servicio, se encolan para su tramitación en el siguiente mes - ciclo valido y serán consideradas demandas no planificadas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La OREDA debe incluir en la planificación de demanda los servicios discriminados (no en paquetes como lo define la OREDA), debe incluir mayor frecuencia en la revisión de solicitudes (no cada 6 meses) en línea con las mejores prácticas internacionales, debe ser por central y si es posible por regiones.

16.3 Pronósticos de servicio

Identificación y referencia del asunto

Actualmente la OREDA demanda la presentación de pronósticos para todos los servicios de desagregación, excluyendo reventa de línea SAIB.

Problema y razones para sugerir cambios

En nuestra opinión, los pronósticos solo deberían afectar a las solicitudes de espacio en coubicación en edificios, ya que llevar a cabo dichas solicitudes supone para el AEP, en algunos casos, realizar obras de acondicionamiento de los locales. Sin embargo, no tiene sentido presentar pronósticos de los servicios de reventa, SAIB o desagregación física del bucle o subbucle con tanta anticipación ni en tanto detalle porque un error en los pronósticos de estos servicios por parte del CS no tiene efecto sobre los costos incurridos por el AEP ni este se autolimita sus propios pronósticos para el siguiente ciclo de planificación.

En efecto, y de manera análoga, si el propio AEP realiza previsiones internas de captura de nuevos usuarios y, después dichas previsiones no se materializan, el AEP no ha incurrido en gasto³³ alguno. Por lo tanto, el AEP no puede ni debe penalizar en manera alguna a los CS por pronósticos no cumplidos de los servicios de reventa, SAIB o desagregación física.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Sección 7.3 de la OBA de Telefónica de España solo se exige una previsión de demanda de 6 meses para los servicios de coubicación. La oferta señala al respecto:

“7.3 SERVICIO DE COUBICACIÓN

A. Actividad equivalente de Telefónica

Los servicios de coubicación se pueden equiparar a las actuaciones que Telefónica lleva a cabo en las centrales que requieren ocupación de espacios.

Se toman como actividades equivalentes al servicio de coubicación:

- *Habilitación o ampliación de sala para equipos*
- *Habilitación o ampliación de sala para otros usos*
- *Asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo*

B. Esquema temporal

Por sus características específicas, la petición y atención de los servicios de coubicación se realiza en ciclos que se reinician cada tres meses. Antes de que finalice la primera semana de cada mes, Telefónica actualiza en la base de datos correspondiente la situación de las centrales, de forma que los interesados están en condiciones de saber si cada central concreta dispone de espacio, ha sido declarada inviable, se encuentra pendiente de recuperación de espacio adicional, o dispone de espacio en parcela.

Para las solicitudes a remitir un determinado mes N:

1. *A lo largo de la segunda y tercera semana del mes N-6, todos los operadores interesados remiten su previsión de demanda. En el plazo de tres semanas Telefónica advertirá de aquellas solicitudes que conforme a la información disponible no vayan a poder ser atendidas.*

2. A lo largo de la segunda y tercera semana del mes N-2, todos los operadores interesados remiten su planificación de demanda. Tras finalizar este período, en el plazo de dos semanas Telefónica advertirá de aquellas solicitudes que conforme a la información disponible no vayan a poder ser atendidas.

3. Antes de que finalice el mes N1, todos los operadores remiten sus peticiones en firme. El plazo de provisión de todas las peticiones en firme comenzará al vencimiento de este período.

4. Toda petición remitida fuera del mes N se considera demanda no planificada y sólo se inicia su tramitación² si no requiere habilitación de nueva SdT o SdO o ampliación de SdO, teniendo en cuenta que ha de reservarse el espacio requerido en la información de planificación hasta el fin del ciclo. Las peticiones remitidas fuera del mes N que sí la requieran se encolan para su tramitación el siguiente mes N válido.

C. Previsión de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación de la central
- Identificación del operador
- Tipo de actuación
 - Telefónica: Ampliación o creación de nuevas salas para equipos de acceso, u ocupación de espacios (especificar uso)³
 - Operador alternativo: Solicitud de coubicación o ubicación distante en parcela de Telefónica
- Espacio requerido
 - Telefónica: Metros cuadrados totales de espacio requeridos
 - Operador alternativo: Número de jaulas y/o UNC solicitados (o metros cuadrados de espacio no normalizado)
- Potencia en CC y CA

D. Planificación de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación de la central
- Identificación del operador

Tipo de actuación

- Operador alternativo: Solicitud de coubicación o ubicación distante en parcela de Telefónica
- Telefónica: Ampliación o creación de nuevas salas para equipos de acceso, u ocupación de espacios (especificar uso)

- *Espacio requerido*
 - *Operador alternativo: Número de jaulas y/o UNC solicitados (o metros cuadrados de espacio no normalizado)*
 - *Telefónica: Metros cuadrados totales de espacio requeridos*
- *Potencia en CC y CA*
- *Número de disyuntores y calibre CC y CA"*

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo en cuenta la experiencia internacional sugerimos que los pronósticos de servicio con 6 meses de anticipación y con penalización en niveles de servicio por incumplimiento de dichos pronósticos solo se pidan para el servicio de coubicación.

Por lo tanto, solicitamos que se elimine la necesidad de pronósticos para los servicios de reventa, SAIB y desagregación física del bucle, así como las penalidades asociadas al nivel de servicio en el siguiente ciclo de planificación.

Asimismo, sugerimos eliminar los requerimientos de pronóstico para servicios auxiliares como pCAI, nCAI, cableados multipar, etc, ya que no son obligatorios.

16.4 Solicitud de servicios de obra civil

Identificación y referencia del asunto

La Sección 1.7 de la OREDA señala:

"Condiciones generales para la desagregación de los servicios

[...] 3. El encargado de realizar una obra civil, ya sea Telmex 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 es del servicio, ni los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito, ni aquellos no imputables a Telmex o a los CS."

Problema y razones para sugerir cambios

La tramitación de permisos de obra civil es un proceso que consume muchos recursos y mucho tiempo dentro del proceso de construcción de nueva infraestructura de telecomunicaciones. Teniendo en cuenta que las obras en cuestión en el marco de la OREDA se realizarían en principio sobre la infraestructura del AEP, este debería ser el encargado de los trámites de licencias y permisos de obra civil, en caso de que sean necesarios.

Adicionalmente, por razones históricas, en parte relacionadas por su antiguo estatus de empresa pública y por la extensión de su red, el AEP es más eficiente en el trato con las

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El numeral 13 de la Sección 1.7 de la OREDA debe ser ampliado para incluir la definición exacta de lo que considera como “servicios proporcionados por terceros”.

16.6 Servicio de coubicación

Identificación y referencia del asunto

Las características técnicas mínimas para coubicación básica determinan un mínimo espacio de 20m².

La siguiente tabla muestra las características técnicas mínimas de coubicación descritas en la OREDA

Categoría	Asunto	Detalle
Características físicas	Espacio	≥ 20 m ²
	Acabado del piso	Firme, de concreto y con resistencia para carga de 800 kg/m ² , sin ondulaciones con 3 mm máximo de desnivel y cubierto con loseta vinílica
	Altura	3.0 m para instalación de equipo. Los ductos y escalerillas estarán dentro de esta altura (2.40 m)
	Temperatura	Entre 10 y 25 °C y una humedad relativa entre 40 .y 60%
	Iluminación	Iluminación general de sala de 300 luxes medidos en forma vertical bajo la lámpara en la parte anterior y posterior del equipo instalado
	Local interior	• Paredes de tabla roca de 3.00 metros de altura, pudiendo utilizar las paredes existentes • Pintura vinílica color blanco ostión en el interior, el exterior debe ser igual a la pintura existente en la sala • Techo de rejilux, plafón o bien la misma losa de concreto de la instalación.
	Local exterior	• Paredes de tabique recocado aplanado con mortero y pintura vinílica color blanco ostión en interiores y color gris claro en el exterior • Impermeabilizante de 3 capas con membranas de refuerzo
	Capacidad	12 gabinetes
Elementos de sujeción	Asignación de espacio	• Proporcionar croquis claro y visible que indique la localización y el nombre de la coubicación, con señalamientos de área y trayectorias de cableado • Señalamiento en piso, indicando el área total asignada para instalar el rack o gabinete • Proporcionar al CS las posiciones de los Interruptores termomagnéticos asignados en el tablero general de energía
	Herraje y/o ductería	Provisto por Telmex para conectar el punto de llegada al edificio con las áreas asignadas y con otras coubicaciones en caso de requerirse
	Fijación del equipo	Anclaje a piso y/o techo de común acuerdo

Energía	Contactos eléctricos	Por cada 4m ² • 2 contactos dobles polarizados, de 127 V alimentados por la compañía comercial +/- 10% máximo • Interruptor termomagnético de 15 amperes
	Energía en CD	Por cada espacio asignado: • -48 VCD, +20%, -15% • 4 horas mínimo de respaldo • Interruptor termomagnético de 15 amperes
	Sistema de tierras	Conductor principal de puesta a tierra calibre 1/0 AWG con derivación a cada local con cable calibre 6 AWG con un valor máximo de 5 ohm
	Identificación de alimentación	Identificación de los interruptores termomagnéticos asignados a los CS en el tablero general de energía
Otros	Acceso	7X24 horas los 365 días del año atendiendo los procedimientos correspondientes y vigentes.

Figura 16.1: Características mínimas de la coubicación básica [Fuente: OREDA, 2015]

Problema y razones para sugerir cambios

Lo ideal es que para cada coubicación, sin importar para cuales servicios sea utilizada, el CS dimensione las necesidades específicas y demande el espacio y los servicios necesarios según ese dimensionamiento. De lo contrario, y como está dispuesta la OREDA actualmente, los CS están obligados a incurrir en costos de sobredimensionamiento de las coubicaciones. Como veremos en el caso de la OBA española, existen dimensiones estándar de tamaño considerablemente menor a las características mínimas hoy requeridas por la OREDA.

Encontramos excesivo que el mínimo espacio de coubicación sea de 20 m². Esta exigencia es un obstáculo al desarrollo de los servicios desagregados principalmente por dos razones:

- El espacio mínimo de coubicación está sobredimensionado y sea económicamente inviable el despliegue de servicios debido a los altos costos que representa tal coubicación
- El AEP puede argumentar que no existe espacio disponible en las centrales del AEP, debido a las dimensiones mínimas impuestas por la OREDA

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA de Telefónica en España permite la coubicación (y es una sola modalidad no tres como en la OREDA) para la desagregación del bucle en base a 4 tipos de unidades de espacio estándar. Estas son:

Tipo	Demanda inicial de superficie útil	Superficie útil
No Compartimentadas	Armario de 60x30 cm	.54 m ² y

	Armario de 60X60 cm	1.08 m ²
Compartimentadas	Básico (2.7 m x 1.5 m)	4.05 m ²
	Extendido (2.7 m x 2.1 m)	5.67 m ²
Coubicación en Sala de Telefónica (SdT) sin habilitación de SdO	Menor a 20 m ²	Variable hasta 20 m ²
Coubicación con habilitación de Salas de Operadores (SdO)	Superior a 20 m ²	Variable desde 20 m ²

Figura 16.2: Unidades de espacio para coubicación [Fuente: OBA, 2016]

Los precios recurrentes mensuales están determinados por la superficie útil multiplicada por un factor de zonas y un coeficiente de habilitación para las salas de operaciones SdO. Lo cual permite a los CS acceder a un costo variable según los espacios demandados.

Podemos apreciar según la Figura 16.2 que los espacios mínimos de la OBA son significativamente menores a los actuales espacios mínimos de la OREDA. Por ejemplo, en un caso extremo, de solo necesitar la instalación de equipos en un espacio de 60 cm x 30 cm, la OREDA obligará al CS a rentar un espacio 10 veces mayor al que efectivamente necesita.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se racionalice el número y tipos de coubicaciones posibles en la OREDA, que se replanteen los requisitos de espacio mínimos de coubicación, y se utilice un sistema similar al utilizado en la OBA española.

Esto consiste en determinar espacios significativamente más pequeños, análogos a los usados en la OBA que permitan a los CS determinar el tamaño y las características eficientes de su coubicación. De forma paralela, los precios de dichos espacios deben ser proporcionales a la superficie requerida, también como está dispuesto en la OBA.

16.7 Cobro de la acometida

Identificación y referencia del asunto

En caso de una instalación nueva, y de no existir una acometida, la OREDA determina que el cargo de la instalación la paga el CS. (Tabla 6 Sección 1.3)

Problema y razones para sugerir cambios

Como hemos señalado en capítulos anteriores es importante que exista igualdad de condiciones en la competencia de los CS y el AEP. Para este asunto en particular hay dos posibilidades:

- Telmex cobra a sus usuarios finales la instalación de la acometida

17 Tarifas de los servicios de desagregación

Esta sección hace énfasis en los problemas encontrados por GTV con respecto a las tarifas cargadas por servicios incluidos en la OREDA. Entraremos más a fondo en las siguientes temáticas:

- tarifas de renta de coubicación cerrada y coubicación básica
- estructura de tarifas de cobros recurrentes del servicio SCyD
- problemáticas en la estructura de precios de reventa
- imposibilidad de replicar paquetes Infinitum mediante SAIB
- inexistencia de mecanismos para acceder a paquetes de solo voz.

17.1 Tarifas de renta de coubicación cerrada y coubicación básica

Identificación y referencia del asunto

Telmex se obliga a ofrecer a los Concesionarios Solicitantes (CS) las tarifas para los servicios materia de la Oferta de Referencia en términos y condiciones no menos favorables a las que ofrece a sus usuarios finales o aplica en sus propias operaciones.

El Anexo A de la OREDA incluye todas las tarifas de los servicios de desagregación.

Problema y razones para sugerir cambios

Encontramos que las tarifas de renta mensual por m² de coubicación cerrada y coubicación básica incluidos en la versión actualmente vigente de la OREDA parecen bastante altos, al menos en las denominadas zonas de renta alta, y en línea con las tarifas reguladas de la OBA de Telefónica de España para coubicación en ciudades como Madrid y Barcelona. Esto contrasta con el hecho de que los costos de instalación (no recurrentes) son bastante más bajos que los que cobra Telefónica de España por los mismos conceptos.

Esta situación ha empeorado sustancialmente con el incremento de precios que el AEP ha aplicado unilateralmente a la versión de la OREDA objeto de esta consulta pública.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En las siguientes tablas se muestran las comparativas de tarifas de instalación y renta para los servicios de coubicación recogidos en la OBA y en la OREDA.



	Zona y espacio rentado	Renta mensual (MXN/m ²) – OREDA vigente	Renta mensual (MXN/m ²) – OREDA consulta
OBA (Telefónica de España)	Zona 1 (Madrid y Barcelona) 0-15m ² rentados	1 502	
OBA (Telefónica de España)	Zona 1 (Madrid y Barcelona) 15-20m ² rentados	1 249	
OREDA (Telmex) – coubicación básica con respaldo	Zona alta 20m ² rentados	1 158	2 175
OREDA (Telmex) – coubicación cerrada	Zona alta	1 211	2 175

Figura 17.1: Comparativa de tarifas de renta mensual por coubicación [Fuente: elaboración propia, 2016 con datos de la OBA y OREDA (versiones actualmente vigente y objeto de esta consulta pública); EUR/MXN=20,41 del 19/07/2016]

	Zona y espacio	Costo de instalación (MXN/m ²) – OREDA vigente	Costo de instalación (MXN/m ²) – OREDA consulta
OBA (Telefónica de España)	Zona 1 (Madrid y Barcelona) 0-10m ²	62 400	
OBA (Telefónica de España)	Zona 1 (Madrid y Barcelona) 10-20m ²	56 906	
OREDA (Telmex) – coubicación básica interna	Zona alta por m ²	23 138	31 501
OREDA (Telmex) – coubicación básica externa	Zona alta por m ²	30 006	40 851
OREDA (Telmex) – coubicación cerrada interna	Zona alta por m ²	30 850	31 501
OREDA (Telmex) – coubicación cerrada externa	Zona alta por m ²	40 007	40 851

Figura 17.2: Comparativa de tarifas de costos de instalación por coubicación [Fuente: elaboración propia, 2016 con datos de la OBA y OREDA (versiones actualmente vigente y objeto de esta consulta pública); EUR/MXN=20,41 del 19/07/2016]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que las tarifas publicadas en el Anexo A por los servicios de renta de espacios para los servicios de coubicación básica y coubicación cerrada reflejen adecuadamente la dinámica del mercado mexicano. Esto implica que el IFT haga una revisión del modelo de costos utilizado para determinar esta tarifa, y exponga claramente a los operadores los factores que influyen en la tarifa regulada.

17.2 Estructura de tarifas de cobros recurrentes del servicio SCyD

Identificación y referencia del asunto

En el Anexo A de la OREDA vigente se muestra la tabla de tarifas recurrentes para el servicio de Concentración y Distribución expone una contraprestación por CS por nivel de agregación y por (usuario de) SAIB.

Figura 17.3 pone los cobros no recurrentes del servicio de Concentración y Distribución de la OREDA actualmente vigente frente a estos de la versión de la OREDA objeto de esta consulta pública que todos se han incrementado en un 21%.

Concepto	Contraprestación por evento (MXN)	
	OREDA vigente	OREDA consulta
Habilitación por-equipos de un NCAI asociado a un SCD	212.52	217.00
Gastos de Habilitación por pCAI Local por Equipo de Acceso	636.58	650.00
Gastos de Habilitación por pCAI Regional por Equipo de Acceso	636.58	650.00
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional por Equipo de Acceso	636.58	650.00
Cambio de ancho de banda por pCAI	105.77	108.00

Figura 17.3: Cobros no recurrentes del servicio de Concentración y Distribución (OREDA versión actualmente vigente y objeto de esta consulta pública) [Fuente: OREDA, Anexo A, 2015]

Adicionalmente, Telmex en la práctica está forzando el cobro de habilitación por pCAI de todos los equipos de acceso que están dentro de un Dominio Administrativo en vez de limitarse a los equipos efectivamente utilizados. Esto quiere decir que, si un CS está conectado a un equipo de acceso, Telmex le obliga contratar todos los equipos de acceso que estén dentro del grupo (Dominio Administrativo) al que pertenece el equipo de acceso de ese cliente en particular.

Figura 17.4 muestra los cobros recurrentes por (usuario de) SAIB de la OREDA actualmente vigente.

Entrega a nivel:	Contraprestación mensual por CS (MXN)		
	Local	Regional	Nacional
SAIB de hasta 5 Mbps	6.83	8.90	23.78
SAIB de hasta 10 Mbps	13.66	17.80	47.57
SAIB de hasta 20 Mbps	27.32	35.60	95.13
SAIB de hasta 40 Mbps	54.63	71.20	190.27
SAIB de hasta n*1 Mbps	n/5 * 6.83	n/5 * 8.90	n/5 * 23.78

Figura 17.4: Cobros recurrentes del servicio de Concentración y Distribución (OREDA versión actualmente vigente) [Fuente: OREDA, Anexo A, 2016]

En la versión de la OREDA objeto de esta consulta pública esta estructura de precios por el Servicio de Concentración y Distribución ha cambiado en que el incumbente propone ahora cobrar por el servicio por ancho de banda incrementos utilizados per puerto (Figura 17.5).

Entrega a nivel:	Contraprestación mensual por puerto (MXN)			
	Local	Regional		Nacional
Ancho de banda (Mbps)	1 000	1 000	10 000	10 000
1 000	27 317	27 317	31 614	404 731
10 000	n/a	n/a	273 167	4 004 340

Figura 17.5: Cobros recurrentes del servicio de Concentración y Distribución (OREDA versión objeto de esta consulta pública) [Fuente: OREDA, Anexo A, 2016]

Problema y razones para sugerir cambios

A este respecto, el IFT ha confirmado que los pagos recurrentes del SCyD son por usuario, dependiendo del perfil de servicio del usuario.

Con un simple análisis de los productos mayoristas SAIB y el SCyD (con las tarifas de la OREDA actualmente vigente), en la Figura 17.6 y a fecha de redacción de este reporte, podemos ver que el SAIB con servicio SCyD nacional es más costoso que la reventa del producto con mayores velocidades de 20Mbit/s y más costoso que el servicio Infinitum puro de 100 Mbit/s. Si un CS decide utilizar o no esta solución es irrelevante – lo que se demuestra, en cualquier caso, es la falta de un análisis crítico sobre los productos mayoristas para que los casos de negocios sean viables.

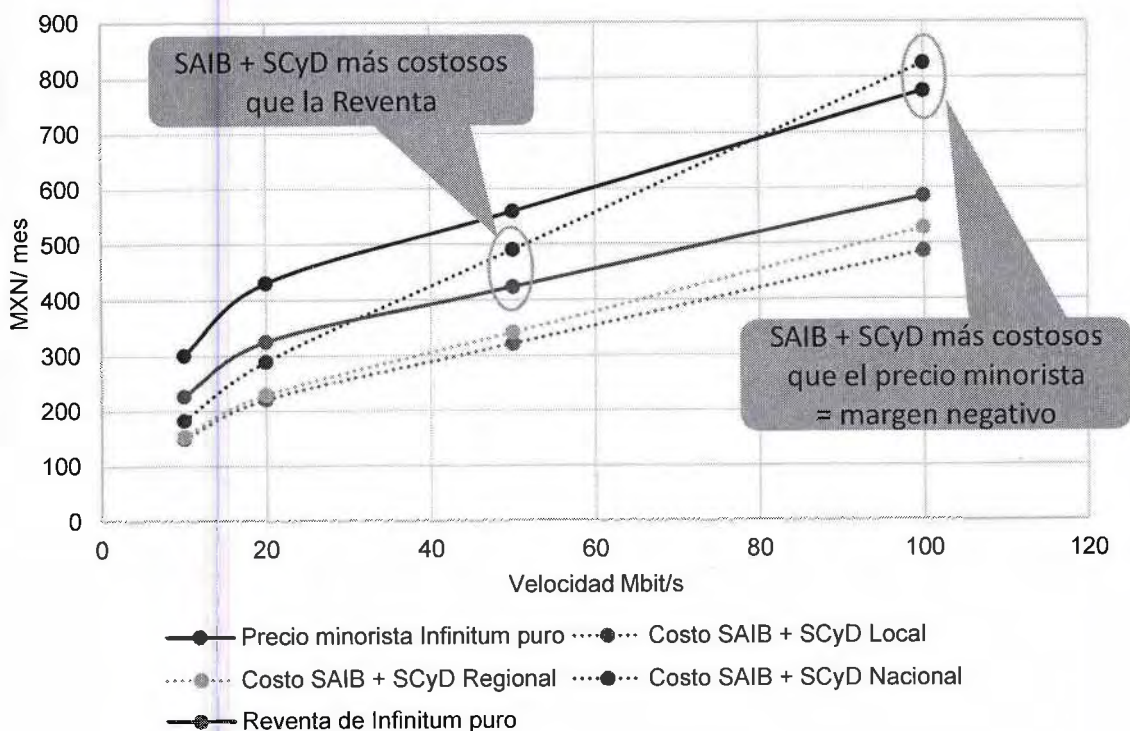


Figure 17.6: Ilustración de un estrechamiento de márgenes simple con el SAIB y el SCyD (tarifas de la OREDA actualmente vigente) [Fuente: elaboración propia, 2016]

Todos los servicios cuyas tarifas se han determinado utilizando modelos de costos evitables, tienen una estructura de tarifa basada en un **descuento sobre el precio minorista del servicio correspondiente** prestado de manera minorista por el AEP. Creemos que esto es, en general, positivo ya que al tratarse de un descuento los precios mayoristas pueden seguir la evolución de los minoristas. Sin embargo, esto hace necesario que el IFT se mantenga vigilante sobre la evolución de los servicios minoristas, los paquetes de los mismos, su estructura tarifaria, el nivel de sus tarifas, descuentos, etc. para poder ir actualizando las tarifas mayoristas correspondientes, los descuentos y los servicios que se toman como referencia.

Es especialmente preocupante el caso de los paquetes de internet ofrecidos actualmente³⁶ por el AEP. Entendemos que actualmente estos deben ser replicados usando el SAIB (basado en un descuento sobre los precios del servicio Infinitum Puro) y el SCyD (basado en metodología LRIC). Dada la poca diferencia de precios minoristas del AEP entre el servicio puro (solo internet) y el paquete (incluye voz local/móvil, LDI, y Claro Video), el margen adicional para que el CS pueda prestar los servicios adicionales de voz e IP-TV es manifiestamente insuficiente (ver Figura 17.7 para el caso del servicio de acceso a Internet de velocidad de 10Mbit/s, y la Figura 17.8 para el caso del servicio de acceso a Internet de velocidad de 20 Mbit/s).

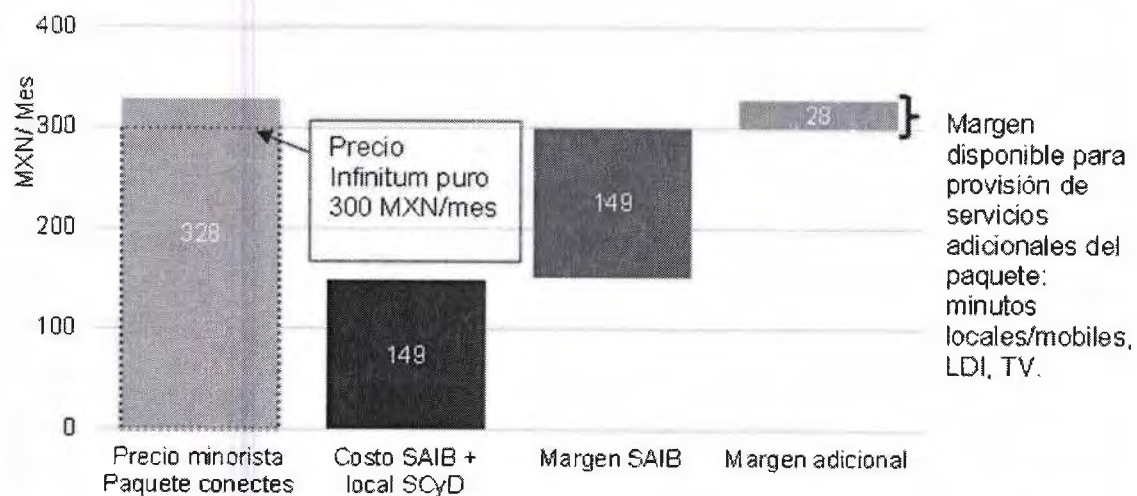
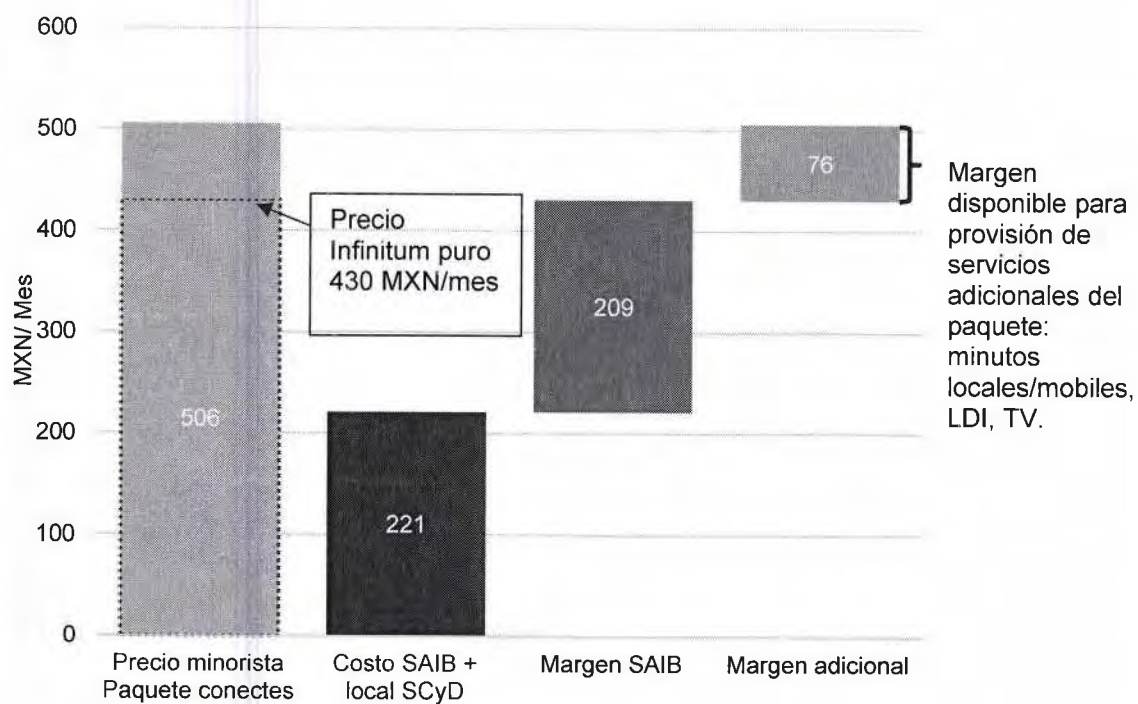
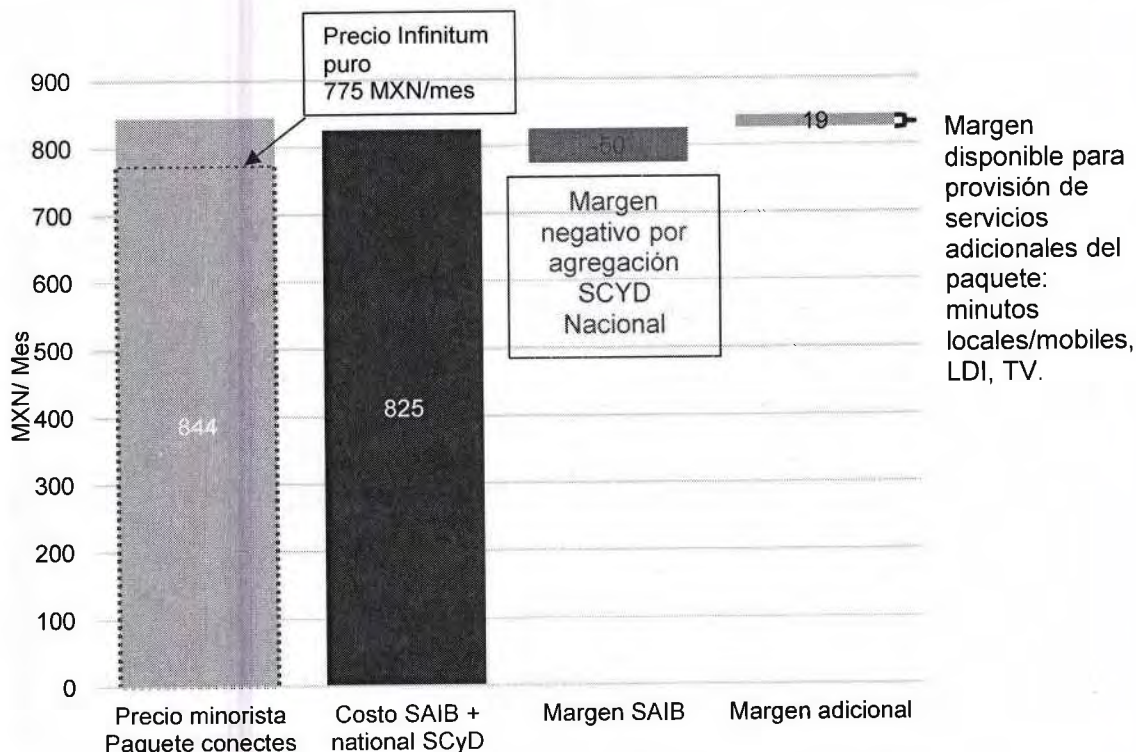


Figure 17.7: Ilustración del potencial estrechamiento de márgenes entre paquete infinitum y SAIB – versión 10MBit/s (tarifas de la OREDA actualmente vigente) [Fuente: elaboración propia, 2016]



C

Figure 17.8: Ilustración del potencial estrechamiento de márgenes entre paquete infinitum y SAIB – versión



20 Mbit/s (tarifas de la OREDA actualmente vigente) [Fuente: elaboración propia, 2016]

Figura 17.9: Ilustración del potencial estrechamiento de márgenes entre paquete infinitum SAIB (Agregación Nacional) – versión 100MBit/s (tarifas de la OREDA actualmente vigente) [Fuente: elaboración propia, libro de tarifas de Telmex Marzo, 2016] Nota: La velocidad de 100Mbit/s es una promoción con límite de tiempo [según el libro de tarifas de marzo 2016]. El servicio SCyD Nacional da un margen negativo comparado al servicio Infinitum puro.

En la Figura 17.9 mostramos que el producto de velocidad 100 Mbit/s con agregación SCyD Nacional, en comparación con Infinitum Puro tiene margen negativo. En el caso de comparación con el paquete, el margen se reduce a MXN 19/mes o un 2% del precio minorista, lo cual es manifiestamente insuficiente y un claro caso de estrechamiento de márgenes.

Figura 17.10 a 17.13 reconstruye el análisis del margen anterior con la estructura de precios solicitó para el Servicio de Concentración y Distribución (Figura 6.5) y el nuevo coste SAIB por conexión cobre de MXN 186.21 par mes de la versión de la OREDA objeto de esta consulta pública.

Ce

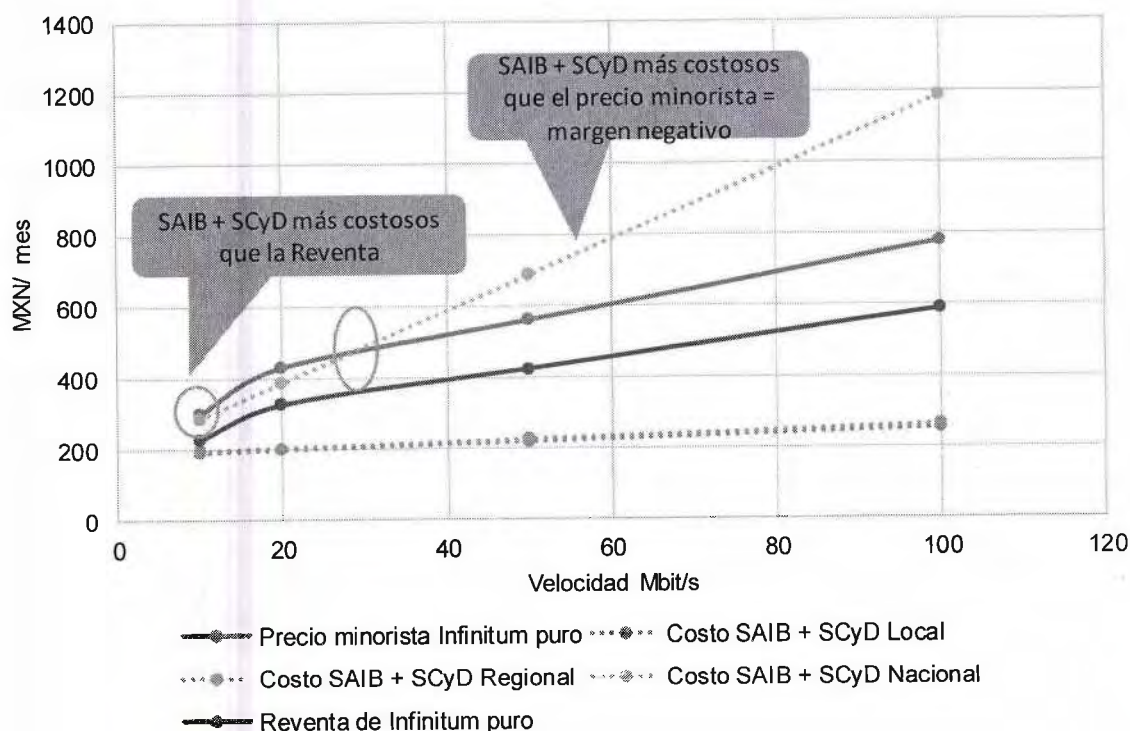


Figure 17.10: Ilustración de un estrechamiento de márgenes simple con el SAIB y el SCyD (tarifas de la OREDA objeto de esta consulta pública) [Fuente: elaboración propia, 2016]

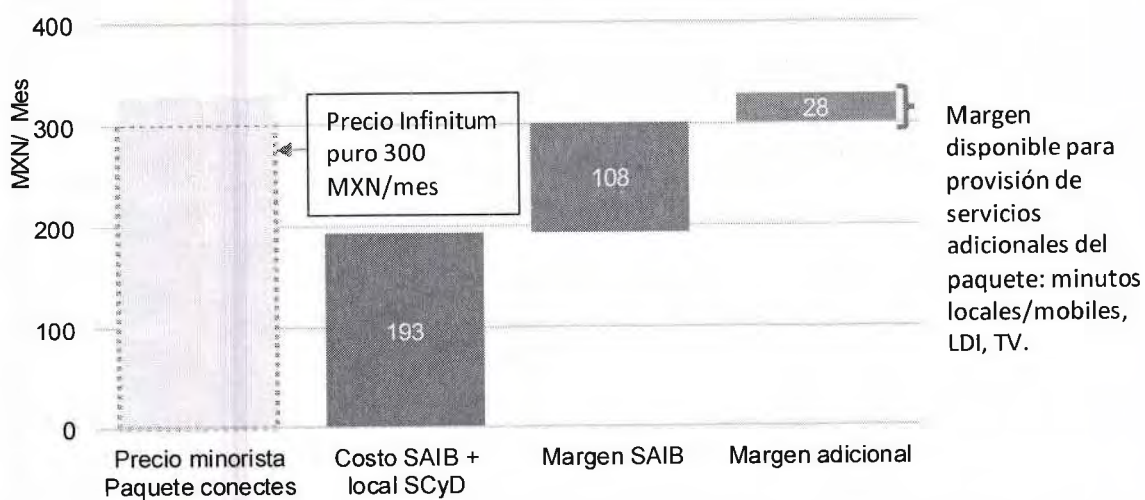


Figure 17.11: Ilustración del potencial estrechamiento de márgenes entre paquete infinitum y SAIB – versión 10Mbit/s (tarifas de la OREDA objeto de esta consulta pública) [Fuente: elaboración propia, 2016]

Ce

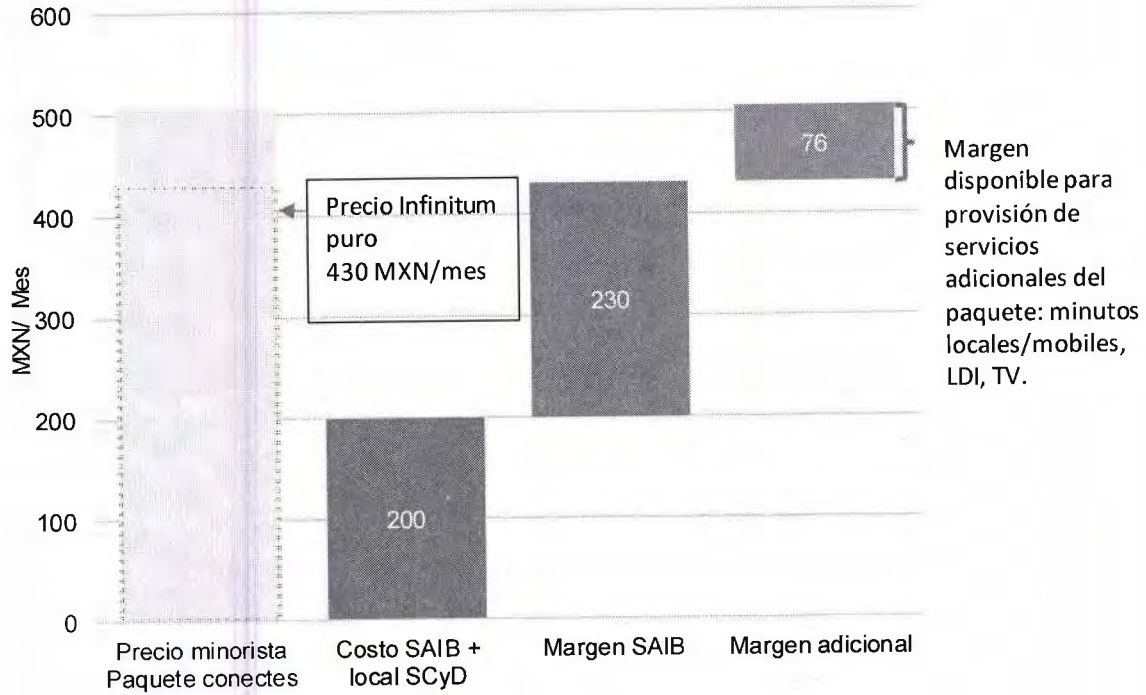


Figure 17.12: Ilustración del potencial estrechamiento de márgenes entre paquete infinitum y SAIB – versión 20 Mbit/s (tarifas de la OREDA objeto de esta consulta pública) [Fuente: elaboración propia, 2016]

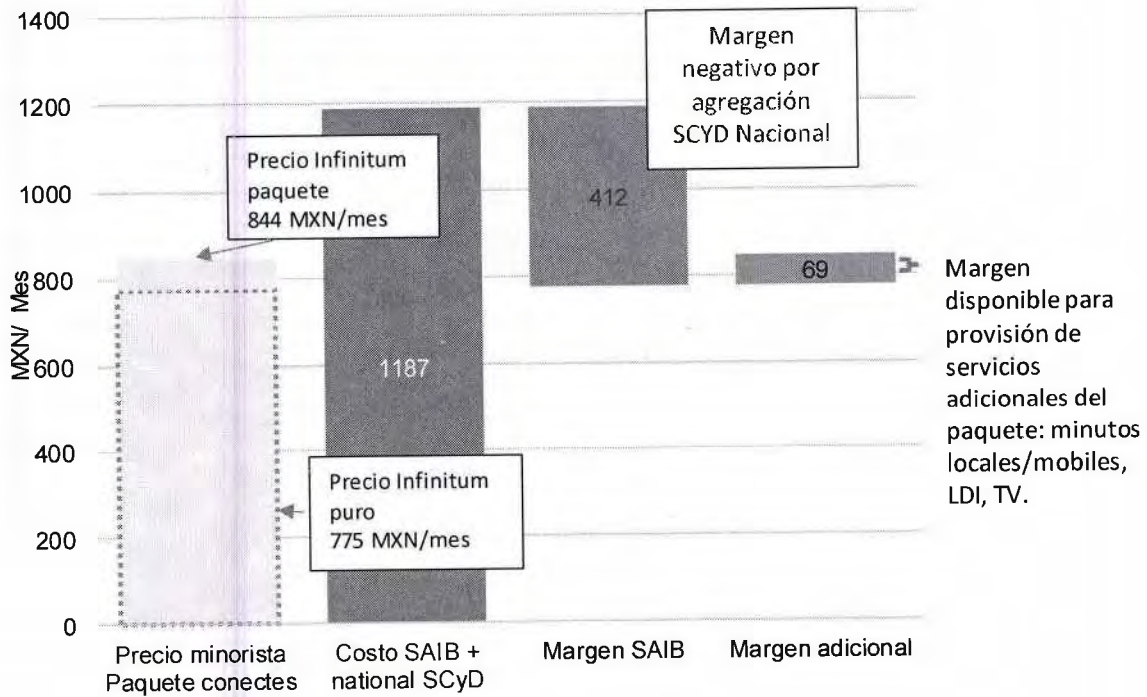


Figura 17.13: Ilustración del potencial estrechamiento de márgenes entre paquete infinitum SAIB (Agregación Nacional) – versión 100Mbit/s (tarifas de la OREDA objeto de esta consulta pública) [Fuente: elaboración propia, 2016] Nota: La velocidad de 100Mbit/s es una promoción con límite de tiempo [según el libro de tarifas de marzo 2016]. El servicio SCyD Nacional da un margen negativo comparado al servicio Infinitum puro.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España la CNMC requiere a Telefónica la notificación de nuevos precios y condiciones para banda ancha minorista con 15 días de anticipación. También, en caso de que sea necesario realizar cambios a los productos mayoristas para que los CS puedan replicar los nuevos servicios minoristas con un margen razonable, Telefónica tendrá que notificar con un mes de anticipación dichos cambios y conseguir la prescriptiva aprobación.

La resolución relevante estipula lo siguiente:

“1.- Obligación de proporcionar los servicios mayoristas de acceso de banda ancha (con velocidad nominal hasta 30 Mbit/s) a todos los operadores. La efectividad de esta obligación requiere la imposición genérica de las siguientes obligaciones a TESAU: [...]

d) Comunicación por TESAU a la CMT de los precios y condiciones aplicables a los servicios minoristas de banda ancha y sus modificaciones, incluyendo a clientes finales del Grupo Telefónica, así como el desglose de los precios en el caso de paquetes (Arts. 13.1 e) de la LGTel y 11 del Reglamento de Mercados; art. 13 de la Directiva de Acceso)

Se entenderán sujetas a la obligación anterior las tarifas y condiciones aplicadas por TESAU o cualquier empresa de su Grupo, así como todo tipo de reducciones sobre las mismas, bonos de descuento, planes de precios, paquetes de servicios y tarifas especiales o moduladas en el marco de ofertas minoristas de acceso de banda ancha. Igualmente aplicará la obligación anterior sobre cualquier modificación de las ofertas ya existentes.

Esta obligación implica que TESAU o cualquier empresa de su Grupo ***está obligada a comunicar a la CMT los citados precios y condiciones aplicables a los servicios minoristas de banda ancha, con un mínimo de quince días de antelación a su aplicación/comercialización efectiva.***

En el caso de introducción por TESAU o cualquier empresa de su Grupo empresarial, de modalidades con nuevas estructuras de precios en la cuota de abono mensual, este operador deberá presentar a esta Comisión ***con al menos 1 mes de antelación a su comercialización*** una propuesta para modificar la OBA, de manera que, de ser necesario, se puedan introducir en esta oferta los cambios

*necesarios que permitan a los operadores alternativos competir en igualdad de condiciones con la oferta minorista de banda ancha de TESAU*³⁷.

Adicionalmente, Telefónica tiene la obligación de proveer información contable y de subscriptores relevantes a la CNMC (llamada CMT cuando la obligación fue impuesta) para que pueda realizar pruebas de estrechamiento de márgenes cada seis meses. Telefónica debe proveer la información con dos meses y medio de antelación del fin de cada semestre y el regulador debe anunciar los resultados un mes después (un mes y medio antes del fin de semestre)³⁸

“TESAU considera necesario que el tratamiento de las promociones sea tal que no genere incertidumbre para los operadores. Así, el nuevo marco debe promover un mercado más dinámico permitiendo que TESAU maneje con mayor flexibilidad sus herramientas de marketing. Para ello, considera este operador que deberían conocerse “de antemano los plazos de los requerimientos de información, fechas de envíos y cuándo van a computarse, p.ej., si CMT va a acordar semestralmente mediante resolución los márgenes del semestre siguiente y cómo se considerarán las promociones que estén en pleno proceso de desarrollo, si se prorratean o se consideran incorporados en su totalidad al semestre precedente. Es necesario aclarar estas circunstancias para poder determinar el cierre de la información en los plazos que requieren para su correcta extracción”.

Esta Comisión coincide con TESAU en la necesidad de clarificar el proceso de revisión de las promociones realizadas por TESAU en los diferentes semestres. Dicho proceso contará con las siguientes etapas:

- 1. Los periodos semestrales se iniciarán cada 1 de mayo y 1 de noviembre. Al menos un mes y medio antes del inicio de cada periodo, esta Comisión adoptará una Resolución aprobando los nuevos VAN de cada uno de los productos obtenidos a partir de la actualización de los parámetros relevantes de la metodología (ponderación de los servicios mayoristas de acceso, tráficos cursados, modificación de los precios mayoristas,...);*
- 2. En el caso que durante el periodo semestral TESAU comunicara un nuevo servicio incluido en los servicios objeto de análisis en la presente metodología, esta Comisión adoptaría una Resolución analizando dicho servicio aprobando el VAN correspondiente. En la Resolución de la siguiente revisión semestral, esta Comisión incorporará este nuevo servicio;*

37

CNMC, 'Resolución del expediente sancionador incoado contra Telefónica por el presunto incumplimiento de las obligaciones de comunicación contenidas en la resolución de 22 de enero de 2009, por la que se aprueba la resolución de los mercados 4 y 5 (Expdte. RO 2013/708)', 22 enero 2009

38

CMT, 'Resolución por la que se aprueba la metodología para el análisis ex ante de las ofertas comerciales de Telefónica de España, S.A.U.' – página 44-45, 26 julio 2007. Ver también el Anexo 2

3. Una vez concluido el periodo semestral, TESAU comunicará a esta Comisión en el plazo máximo de 10 días naturales la información a que se refiere el Anexo 2. La información correspondiente a las altas en las diferentes promociones y las totales se deberán aportar mediante formato electrónico que se adjunta a la dirección empaquetamientos@cmt.es;

4. Esta Comisión, en el plazo de un mes, revisará los márgenes de cada uno de los productos incluidos en el Anexo 4 de la presente Resolución incluyendo los costes de cada una de las promociones ponderadas en función de las altas, de acuerdo con la condición expresada en la ecuación anterior. Trascurrido el plazo anterior se entenderá que el resultado del VAN para cada uno de los servicios es positivo;"

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Creemos relevante que el IFT lleve a cabo pruebas de estrechamientos de márgenes. Especialmente que estos contengan los servicios empaquetados. Como hemos descrito anteriormente nos preocupa que no existen márgenes suficientes para replicar los paquetes infinitum. Igualmente, creemos que el IFT debe asegurarse de que este potencial estrechamiento de márgenes sea examinado antes del lanzamiento de los servicios minoristas del AEP.

Lo anterior en concordancia con el artículo 267 de la LFTR, que determina lo siguiente:

"Presentar para la autorización del Instituto las tarifas que aplica: i) a los servicios que presta al público ii) a los servicios intermedios que presta a otros concesionarios, y iii) a su operación de manera desagregada e individual a efecto de impedir subsidios cruzados entre servicios o esquemas que desplacen a la competencia. A tal efecto:

a) *Deberá someter junto con la solicitud de autorización de las tarifas al público, los paquetes comerciales, promociones y descuentos, y desagregar el precio de cada servicio. No se podrá comercializar o publicitar los servicios en medios de comunicación, sin la previa autorización del Instituto.*

*El Instituto deberá asegurarse que **las tarifas al público puedan ser replicables por el resto de los concesionarios.** Para tal efecto, el Instituto deberá elaborar y hacer público el dictamen de autorización de las tarifas.*

*Dicho dictamen deberá analizar los costos que imputa el agente económico preponderante al resto de los concesionarios y los que se aplica a sí mismo, a fin de **evitar que la propuesta comercial tenga como objeto o efecto desplazar a sus competidores;**"*



Paralelamente a garantizar los márgenes, también es necesario que los paquetes minoristas del AEP sean replicables. Esto quiere decir que cada una de las ofertas comerciales, pueda ser replicada con los productos mayoristas de la OREDA. En este sentido creemos importante los siguientes puntos:

7. Los productos nuevos o modificados, incluyendo cambios de tarifas, descuentos o promociones deben ser notificadas con 3 meses de antelación, para la aprobación del IFT
8. El IFT debe realizar pruebas de estrechamiento de márgenes ex-ante, para asegurar que los productos minoristas sean replicables por un CS razonablemente eficiente
9. Si el AEP va a lanzar un producto nuevo o modificado, el IFT debe ser notificado con 3 meses de antelación ya que se necesita tiempo en los compases iniciales de este tipo de regulación para que el IFT afine su metodología y herramientas
10. Adicionalmente, el IFT deberá evaluar y revisar las ofertas de forma ex-post (por iniciativa propia o por una queja de un CS) para asegurar que las actividades del AEP no han llevado a un estrechamiento de márgenes.

En la Figura 17.14 recomendamos un diseño razonable de opciones para pruebas de estrechamiento de márgenes ex-ante y ex-post. Para tener suficiente información y llevar a cabo pruebas de estrechamiento de márgenes en forma regular, el IFT puede necesitar más información contable de los CS, además de la preceptiva del AEP. Sin embargo, se debe reconocer que tales actividades pueden ser una carga pesada para los operadores pequeños por lo que es necesario encontrar un equilibrio para introducir este tipo de análisis. Por lo tanto, en el corto plazo, la información puede ser recogida como un solo proyecto, antes de establecer un procedimiento formal para la entrega regular de información por parte de los CS.

Categoría	Aprobación ex-ante de tarifas	Revisión ex-post
Proactivo y retroactivo	Proactivo	Retroactivo
Eficiencia del CS	REO – refleja una escala realista	
Costos relevantes	Costos promedios totales – refleja el operador real y es factible disponer de datos al respecto	
Estático y dinámico	Dinámico - los costos de adquisición pueden ser amortizados en la vida útil del cliente - explícitamente, los costos de adquisición e instalación (incluyendo costos de equipos y pagos al operador mayorista) se recuperan sobre un supuesto realista de vida útil del cliente o se pasan como one-off al CS	Estático: - Revisión del periodo cuando el producto de interés ha sido ofertado
Producto único y portafolio	Portafolio – Todos los productos que son aprobados	Interés por un solo producto o unos cuantos.

	deben ser revisados.	
Costos e ingresos estrictos y extendidos.	Estrictos, a no ser que exista un subsidio cruzado obvio o un abuso de escala dominante por parte del AEP	En retrospectiva, puede ser razonable evaluar si la venta cruzada, los subsidios cruzados u otras actividades suponen una desventaja injusta para el AEP.

Figure 17.14: Opciones recomendadas de pruebas de estrechamiento de márgenes ex-ante y ex-post
[Fuente: elaboración propia, 2016]

Asimismo solicitamos que Telmex solo cobre por la habilitación por pCAI de los equipos efectivamente utilizados y no por todos los equipos de acceso que están dentro de un Dominio Administrativo, como lo está haciendo actualmente.

17.3 Problemáticas en la estructura de precios de reventa

La versión actualmente vigente de la OREDA, publicada en noviembre de 2015, presenta elementos en su estructura de cobros que son inconsistentes con regulaciones vigentes de los mismos servicios, o son inadecuadas para la situación actual del mercado mexicano. Exponemos de manera más amplia nuestras observaciones sobre dichas problemáticas en las siguientes subsecciones:

- cobros por procedimientos de reactivación y suspensión de servicios
- cobros de servicios de colocación para desagregación.

17.3.1 Cobros por procedimientos de reactivación y suspensión de servicios

Identificación y referencia del asunto

En la Resolución³⁹ (página 174) se menciona que no se podrá aplicar cargo alguno para suspensión y reactivación.

“El Agente Económico Preponderante deberá considerar como Condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

[...]11) Tratándose del Servicio de Reventa de Línea el Agente Económico Preponderante será responsable de suspender y reactivar las líneas desagregadas de los Concesionarios Solicitantes, conforme a los tiempos establecidos en la Condición NONAGÉSIMA SEXTA.

El Agente Económico Preponderante deberá indicar en su Oferta de Referencia el mecanismo que implementará en el Sistema Electrónico de Gestión o medio alternativo que se disponga hasta que el Sistema Electrónico de Gestión esté habilitado, para que el Concesionario Solicitante esté en posibilidad de suspender

³⁹

IFT, “Resolución Mediante La Cual El Pleno Del Instituto Federal De Telecomunicaciones Formaliza Y Resuelve En Definitiva Las Condiciones Mediante Las Cuales Se Realizará La Desagregación Efectiva De La Red Local Del Agente Económico Preponderante”, 26 de junio de 2015

y reactivar las líneas desagregadas en el caso de Servicio de Reventa de línea conforme a los tiempos establecidos en la Condición NONAGÉSIMA SEXTA.

El Agente Económico Preponderante no podrá aplicar cargo alguno por la suspensión y reactivación.

La Resolución también menciona, en su página 176:

*“Asimismo, en virtud de lo establecido en las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN, el AEP deberá incluir dentro de la Oferta de Referencia, los procedimientos de suspensión y de reactivación de servicios, **sin que éstos impliquen una contraprestación ni sean considerados como servicio adicional.** En este sentido, el AEP será responsable de realizar la suspensión o reactivación del servicio, a partir de la solicitud expresa del CS.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Sin embargo, en la OREDA actualmente vigente (página 53), la suspensión y reactivación de usuarios finales aparecen catalogadas como Servicio, y con un cargo correspondiente por dichos servicios.

“Adicionalmente, y en/caso de que el paquete contratado no incluya alguno de los siguientes servicios, el CS podrá contratarlos en las mismas condiciones que a los usuarios finales de Telmex:

[...] 7. Suspensión del número del usuario final;

8. Reactivación del número del usuario final;

9. Cambio de domicilio

*Telmex pondrá a disposición del CS en el SEG cuando esté disponible, una interfaz en la cual podrá realizar la suspensión o reanudación de los servicios del usuario final de acuerdo a sus políticas, **con la contraprestación correspondiente.**”*

En caso de necesitar suspender y posteriormente reactivar un cliente, se ocasiona un cargo doble.

En el Anexo A de la OREDA actualmente vigente (página 2), se especifica que el cargo correspondiente por Suscripción y Reactivación del servicio por suscriptor a solicitud del CS equivale a **MXN 90.10**, y que dicho cargo está estimado por un modelo de costos evitados. En la versión de la OREDA objeto de esta consulta, el AEP ha decidido unilateralmente incrementar el cargo por este servicio a **MXN184**, lo cual agrava sustancialmente este problema.

Adicionalmente, no tiene sentido utilizar un modelo de costos evitados para calcular la tarifa de este servicio. En un modelo de costos evitados se parte de una tarifa minorista a la que se restan los costos en los que no incurre el operador que presta el servicio. En este caso, dado que la suspensión y reactivación de un usuario es un proceso trivial que debería de llevar minutos al encargado de la plataforma OSS/BSS del AEP, tendría sentido que el AEP cobrara simplemente por la mano de obra. Sin embargo, al tratarse de una operación que lleva minutos, entendemos que el servicio debería prestarse sin costo alguno para el CS.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En este caso no hay comparativas internacionales relevantes sobre la situación particular de suscripción y reactivación de nuevos usuarios. En general, el proceso no es usual en otros países, pero sí lo es en México, razón por la cual este caso debe ser regulado.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Los procedimientos de Suscripción y Reactivación de servicios deben ser incluidos dentro de la OREDA. Sin embargo, como indica la Resolución, dichos servicios no deben requerir una contraprestación adicional a pagar por parte del CS.

17.3.2 Cobros de servicios de coubicación para desagregación

Identificación y referencia del asunto

El Servicio de Coubicación, en la modalidad Coubicación Básica (CB) indica que el CS podrá contratar servicios de construcción de escalerilla y ductería. Sin embargo, en el Anexo A se indica un cargo mensual por la renta de MXN 596.42 por metro lineal de escalerilla y de MXN 737.45 por metro lineal de ductería para coubicación externa.

De igual manera ocurre en la modalidad de Coubicación Equipada (Ceq), y Coubicación Cerrada (CC).

Problema y razones para sugerir cambios

La contraprestación a pagar al AEP por estos conceptos es excesiva con respecto al servicio prestado. Bajo estos parámetros, una instalación típica de 22 metros lineales en Coubicación Básica costaría (según la OREDA actualmente vigente):

Escalerilla: $22 \times 596.42 = \text{MXN}13\ 121.24$ /mes o **MXN157 454.88** anuales.

Ductería: $22 \times 737.45 = \text{MXN}16\ 223.90$ /mes o **MXN194 686.80** anuales.

Según la OREDA objeto de esta consulta, los costos equivalentes serían:



Escalerilla: $22 \times 609 = \text{MXN}13\ 398$ /mes o **MXN160 776** anuales.

Ductería: $22 \times 753,13 = \text{MXN}16\ 568.86$ /mes o **MXN198 826.32** anuales.

Esta situación se repite de manera idéntica para las modalidades de coubicación equipada y coubicación cerrada.

Opinamos que, de acuerdo a los niveles de costos observados en otros mercados, el costo recurrente publicado en la OREDA debería corresponder a una cuantía anual, no mensual.

Si en todo una cuota de alquiler para este tipo de instalaciones de escalerilla o de ducto se justifica, entonces sólo puede ser un costo recurrente bajo para cubrir cualquier tipo de mantenimiento. El costo principal aquí es el tiempo y los materiales para la instalación.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA en España muestra la siguiente estructura de precios no recurrentes para infraestructuras de conexión (página 382). Adicionalmente, se aplica un 1.5% de dicho valor para cubrir los costos anuales de mantenimiento:

Concepto	Precio OBA (MXN)	Precio OREDA versión vigente (MXN)*	Precio OREDA versión propuesta (MXN)*
Precio por pasamuros interior (instalación, no recurrente)	4 372.2	---	---
Precio por pasamuros exterior (instalación, no recurrente)	25 817.6	---	---
Precio por metro de canaleta interior (instalación, no recurrente)	145.7	622.13---	847---
Precio por metro de canaleta exterior (instalación, no recurrente)	1 727.0	2 956.65---	3 019---
Precio por metro de cable coaxial (material + instalación)	46.9	---	---
Precio por metro de guíaondas (material + instalación)	240.4	---	---
Precio por metro de instalación de cable coaxial (instalación, el cable es suministrado por el operador, no recurrente)	29.6	---	---
Precio por metro de canaleta interior (por mes)	0.2	596.42	609
Precio por metro de canaleta exterior (por mes)	2.2	737.45	753.13
Precio por metro de cable coaxial (por mes)	0.1	43.23	61.68

Figura 17.15: Precios por infraestructuras de conexión [Fuente: OBA, 2016] EUR/MXN=20,41 del 19/07/2016

Se puede apreciar que los rangos de precios por elementos similares son mucho más elevados en México comparado con España, sin que exista una razón en la estructura de precios de los materiales que justifique dicha diferencia.

Como se puede observar en la tabla anterior, la estructura de precios en la OREDA no está en línea con el costo efectivamente incurrido por el AEP. El costo de mantenimiento de dichas instalaciones pasivas es muy pequeño y si un cargo mensual se justifica, sólo puede ser muy pequeño.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Los precios de los elementos de infraestructura de los servicios de colocación para desagregación, en todas sus modalidades, deben ser revisados por el IFT. Su metodología de costos debe hacerse de manera transparente a todos los operadores y establecer unos niveles adecuados, significativamente menores que los actuales.

17.4 Imposibilidad de replicar paquetes Infinitum mediante SAIB

Identificación y referencia del asunto

El anexo A (tarifas) de la OREDA, en la Sección 2 que hace referencia al SAIB, señala:

*“La tarifa por el cobro recurrente asociada al Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB) se determinará aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada **para los servicios de datos**, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.”*

El artículo 144 de la LFTR (Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión) menciona al respecto:

“Artículo 144. Las redes compartidas mayoristas operarán bajo principios de compartición de toda su infraestructura y venta desagregada de todos sus servicios y capacidades. A través de dichas redes se prestarán exclusivamente servicios a las comercializadoras y concesionarios bajo condiciones de no discriminación y a precios competitivos. Los concesionarios que deseen hacer disponible a otros concesionarios la capacidad adquirida de la red compartida, sólo podrán hacerlo si ofrecen las mismas condiciones en que adquirieron dicha capacidad de la red compartida, sin que se entienda que la contraprestación económica está incluida en dichas condiciones. Los concesionarios que operen redes compartidas mayoristas sólo podrán ofrecer acceso a capacidad, infraestructura o servicios al agente económico preponderante del sector de las

telecomunicaciones o declarado con poder sustancial, previa autorización del Instituto, el cual fijará los términos y condiciones correspondientes.”

Problema y razones para sugerir cambios

No hay manera de replicar mediante el SAIB, velocidades de paquetes infinitum.

La OREDA en su Anexo A, no incluye los paquetes de Voz y Datos en la tarifa de cobro para el SAIB. En consecuencia, los CS no están en capacidad de contar con los precios mayoristas de componentes clave para replicar ofertas comerciales de Telmex.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Sección 1.4.2.7 de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado en España explica en detalle los servicios de acceso indirecto al bucle (y sus ramificaciones GigADSL y ADSL IP nacional), al igual que todos los perfiles de Internet puro y empaquetado que ofrece Telefónica tanto en servicios mayoristas como minoristas.

Estos perfiles son muy similares a los ofrecidos por Telmex para el mercado mexicano, y pueden dar una directriz de cómo debe ser publicada la información de perfiles de velocidades de Internet en la OREDA. Exponemos a continuación las modalidades de tarificación de servicios:

Modalidades del Servicio ADSL-IP Nacional con tarificación plana y tipo de servicio “Plata”

Variante	Tipo de Línea	Modalidad	Velocidad Red Usuario	Velocidad Usuario Red	Tipo de servicio	Modalidad en contratación
Filtrado centralizado	RTB	Inicial	512 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	Z
		Estándar	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	O
		Class	2000 Kbit/s	320 Kbit/s	SBR 10%	J
		Máxima	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	A
		Avanzada	4000 Kbit/s	512 Kbit/s	SBR 10%	C
		Premium	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 10%	N
		Premium+	20000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	F
		Top	10000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	E
		Limitada	128 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	T
		VDSL2	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	VDSL2 1/320
		VDSL2	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	VDSL2 3/320
		VDSL2	10000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	VDSL2 10/800
		VDSL2	30000 Kbit/s	1000 Kbit/s	UBR	VDSL2 25/1
		VDSL2	30000 Kbit/s	3000 Kbit/s	UBR	VDSL2 25/3
	RDSI	Estándar	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	O

Filtrado distribuido	RTB	Inicial	512 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	Z
		Class	2000 Kbit/s	320 Kbit/s	SBR 10%	J
		Máxima	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	A
		Avanzada	4000 Kbit/s	512 Kbit/s	SBR 10%	C
		Premium	6144 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 10%	N
		Limitada	128 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	T
		Estándar	1000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	O
		Inicial	512 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	Z
		Class	2000 Kbit/s	320 Kbit/s	SBR 10%	J
		Máxima	3000 Kbit/s	320 Kbit/s	UBR	A
		Avanzada	4000 Kbit/s	512 Kbit/s	SBR 10%	C
		Premium	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 10%	N
		Premium+	20000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	F
		Top	10000 Kbit/s	800 Kbit/s	UBR	E
		Limitada	128 Kbit/s	128 Kbit/s	UBR	T

Figura 17.16: Modalidades del Servicio ADSL-IP Nacional con tarificación plana y tipo de servicio "Plata"
[Fuente: OBA, 2015]

Variante	Tipo de Línea	Modalidad	Velocidad Red Usuario	Velocidad Usuario Red	Tipo de servicio	Modalidad en contratación
Filtrado centralizado	RTB	Class ACG	2000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	L
		Avanzada ACG	4000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	M
		Premium ACG	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	P
		Simétrica Básica	1024 Kbit/s	1024 Kbit/s	SBR 50%	W
		Simétrica Class	1536 Kbit/s	1536 Kbit/s	SBR 50%	Y
	RDSI	Class ACG	2000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	L
		Avanzada ACG	4000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	M
		Premium ACG	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	P
Filtrado distribuido	RTB	Class ACG	2000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	L
		Avanzada ACG	4000 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	M
		Premium ACG	7296 Kbit/s	640 Kbit/s	SBR 50%	P
		Simétrica Básica	1000 Kbit/s	1000 Kbit/s	SBR 50%	W
		Simétrica Class	1536 Kbit/s	1536 Kbit/s	SBR 50%	Y

Figura 17.17: Modalidades del Servicio ADSL-IP Nacional Empresas con tarificación plana y tipo de servicio "Oro" [Fuente: OBA, 2015]

El Anexo 3, Sección 3.2 de la OBA muestra las cuotas mensuales de conexiones de abonado para los servicios referenciados

Modalidad	Velocidad red-usuario	Velocidad usuario-red	Cuota de abono (EUR)
T	128Kbps (UBR)	128Kbps (UBR)	8,34
Z	512Kbps (UBR)	128Kbps (UBR)	9,30
O	1000Kbps (SBR 10%)	320Kbps (UBR)	10,53
B	1000Kbps (SBR 10%)	320Kbps (SBR 10%)	10,81
J	2000Kbps (UBR)	320Kbps (SBR 10%)	11,12
A	3000Kbps (UBR)	320Kbps (UBR)	11,40
C	4000Kbps (SBR 10%)	512Kbps (SBR 10%)	11,57
N	7296Kbps (SBR 10%)	640Kbps (SBR 10%)	12,52
E	10000Kbps (UBR)	800Kbps (UBR)	13,60
F	20000Kbps (UBR)	800Kbps (UBR)	16,95
L	2000Kbps (SBR 50%)	640Kbps (SBR 50%)	31,11
M	4000Kbps (SBR 50%)	640Kbps (SBR 50%)	54,14
P	7296Kbps (SBR 50%)	640Kbps (SBR 50%)	92,10
W	1024Kbps (SBR 50%)	1024Kbps (SBR 50%)	36,86
Y	1536Kbps (SBR 50%)	1536Kbps (SBR 50%)	46,15
VDSL2 1Mb	1000Kbps (UBR)	320Kbps (UBR)	11,63
VDSL2 3Mb	3000Kbps (UBR)	320Kbps (UBR)	12,50
VDSL2 10Mb	10000Kbps (UBR)	800Kbps (UBR)	14,67
VDSL2 25/1Mb	30000Kbps (UBR)	1024Kbps (UBR)	19,74
VDSL2 25/3Mb	30000Kbps (UBR)	3000Kbps (UBR)	20,96

Figure 17.18: Cuotas mensuales de conexiones de abonado del servicio ADSL IP Nacional [Fuente: OBA, 2015]

Este esquema permite visualizar de manera clara y rápida todos los servicios de Internet ofrecidos tanto a clientes residenciales como empresariales, sus características técnicas y su modalidad de comercialización, lo cual facilita su replicación efectiva bajo la regulación.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que el IFT debe obligar a Telmex a registrar en los servicios de internet puro todas y cada una de las velocidades que presente en algún paquete de voz y datos, tanto presente como futuro, permitiría a los CS replicar los servicios.

Adicionalmente, solicitamos que Telmex siga ofreciendo los servicios incluidos en aquellos paquetes que ya no se venden, pero sí se siguen prestando a los clientes del CS.

17.5 Inexistencia de mecanismos para acceder a paquetes de solo voz

Identificación y referencia del asunto

Existen componentes de los paquetes minoristas que comercializa el AEP que no están disponibles para los concesionarios solicitantes. Entre estos servicios se encuentran Claro video, ciertas velocidades internet y paquetes de minutos para varios servicios de voz.

De manera análoga, tampoco existen precios desagregados que permitan replicar con uno o más componentes los paquetes del AEP.

Problema y razones para sugerir cambios

El Artículo 267 de la LFTR explicita que:

En lo que respecta al sector de telecomunicaciones el Instituto podrá imponer las siguientes medidas al agente económico preponderante:

Someter anualmente a la aprobación del Instituto las ofertas públicas de referencia para los servicios de: a) interconexión, la que incluirá el proyecto de convenio marco de interconexión y lo dispuesto en el artículo 132, b) usuario visitante, c) compartición de infraestructura pasiva, d) desagregación efectiva de la red pública de telecomunicaciones local, e) accesos, incluyendo enlaces, y f) servicios de reventa mayorista sobre cualquier servicio que preste de forma minorista;

Presentar para la autorización del Instituto las tarifas que aplica: i) a los servicios que presta al público ii) a los servicios intermedios que presta a otros concesionarios, y iii) a su operación de manera desagregada e individual a efecto de impedir subsidios cruzados entre servicios o esquemas que desplacen a la competencia.

a) Deberá someter junto con la solicitud de autorización de las tarifas al público, los paquetes comerciales, promociones y descuentos, y desagregar el precio de cada servicio. No se podrá comercializar o publicitar los servicios en medios de comunicación, sin la previa autorización del Instituto.

El Instituto deberá asegurarse que las tarifas al público puedan ser replicables por el resto de los concesionarios. Para tal efecto, el Instituto deberá elaborar y hacer público el dictamen de autorización de las tarifas.

Dicho dictamen deberá analizar los costos que imputa el agente económico preponderante al resto de los concesionarios y los que se

aplica a sí mismo, a fin de evitar que la propuesta comercial tenga como objeto o efecto desplazar a sus competidores;

b) Las tarifas de los servicios intermedios que provea a otros concesionarios deberán ser iguales o menores a aquellas que aplica o imputa a su operación, excepto en los casos en que esta Ley disponga algo distinto. No podrá imputarse tarifas distintas a las que tenga autorizadas ante el Instituto. El Instituto emitirá un dictamen a fin de evitar subsidios cruzados, depredación de precios o prácticas anticompetitivas;

Todos los servicios o bienes empaquetados podrán ser adquiridos por los usuarios o competidores de forma individual y desagregada;

Queda claro, por lo tanto, que la intención del legislador es que los CS puedan replicar todos los servicios y paquetes que el AEP ofrece a sus clientes minoristas. Esto incluye, entre otros, los paquetes o *bundles* de minutos de llamadas locales, de larga distancia, a celular, etc que el AEP comercializa por separado o empaquetados con otros servicios como acceso a Internet o Claro Video.

Adicionalmente, los precios de estos servicios desagregados, incluyendo todos los paquetes de voz, deben permitir al CS un margen razonable y competir con el AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El IFT tiene que cumplir con la LFTR a la mayor brevedad y obligar al AEP en telecomunicaciones a desagregar los servicios componentes de cada paquete comercial, promoción y descuento que presente de tal manera que los CS puedan replicar dichos servicios componentes. Esto incluye los servicios de voz y llamadas telefónicas y los paquetes de los mismos

Por otro lado, las tarifas de los servicios componentes, incluyendo los servicios de voz y llamadas telefónicas y los paquetes de los mismos, deben ser tales que la replicación de los servicios por parte de los CS sea razonablemente rentable y no exista estrechamiento de márgenes.



18 Servicios omitidos en la OREDA

En la siguiente sección incluimos varios asuntos adicionales con respecto a la inclusión de servicios importantes no considerados en la OREDA actual. Estos servicios son:

- VULA (acceso local virtual desagregado)
- Desagregación de fibra
- Acceso indirecto con QoS
- Reventa de línea telefónica con enrutamiento de tráfico
- Fibra oscura
- Altas y bajas masivas.

18.1 VULA (acceso local virtual desagregado)

Identificación y referencia del asunto

El VULA (Virtual Unbundled Local Access en inglés, o acceso local virtual desagregado en español) es diferente a la solución de desagregación del bucle física ofrecida en la OREDA.

El VULA está diseñado específicamente para el acceso de NGA (NGA - Next Generation Access - por sus siglas en inglés, fibra y xDSL). Dicho servicio provee una conexión de banda ancha desde el equipo local del cliente hasta la central, frecuentemente a un puerto Ethernet en el equipo de acceso.

Mientras el VULA replica muchas de las características de la desagregación física, el incumbente conserva efectivamente el control sobre la línea física. A diferencia de la desagregación física, el CS no tiene que instalar su propio hardware en las centrales para terminar el bucle físico. Sin embargo consigue un grado de control y la libertad y flexibilidad de gestión sobre la conexión similar a los que se logran mediante el arrendamiento de la línea física.

Aunque existe en la OREDA, el servicio de acceso indirecto al bucle (SAIB), este, en su configuración actual, se diferencia de un servicio VULA. Esto es principalmente debido a las características actuales del SAIB, las cuales comentamos en los siguientes párrafos

En la versión de la OREDA que el IFT ha publicado en esta consulta, es obligatorio contratar el Servicio de Concentración y Distribución (SCyD) para entregar el SAIB a diferentes niveles jerárquicos de red. Cabe mencionar que la posibilidad de contratar un SAIB sin el SCyD es permitida en la OREDA⁴⁰ actualmente vigente. Sin embargo,

⁴⁰

OREDA Página 89: "Telmex pone a disposición del CS el SCyD que se describe en la sección 10 de esta OREDA, por lo cual, el CS deberá observar los criterios establecidos para la solicitud de los servicios de acuerdo a la zona de cobertura y nivel de agregación correspondiente. También el CS podrá utilizar enlaces propios o arrendados

entendemos que el comité técnico de redes fijas ha revocado tal posibilidad. La decisión del comité, la cual está en contradicción con la OREDA actualmente vigente, no deja claro si es posible o no la conexión directa.

El operador alternativo tiene que ser capaz de conectar sus servicios de manera directa a un OLT (o DSLAM) en las centrales (o un armario en el caso de una red FTTC) y proveer su propio *backhaul*, con el fin de permitir mayor flexibilidad (diferenciar sus productos), eficiencia y control sobre los servicios prestados. Como servicio opcional, el incumbente puede ofertar servicios de transporte y agregación a nodos regionales o nacionales.

El SAIB es prestado solo sobre una calidad *best effort*. Los operadores logran proveer QoS *end-to-end* asegurando que los elementos de la red aplican un tratamiento coherente de los flujos de tráfico cuando atraviesan la red. Servicios tales como voz, correo electrónico, *web browsing*, *video-on-demand* o *broadcast*, internet de alta velocidad y servicios corporativos tienen diferentes requisitos de ancho de banda, retardo, jitter y pérdida de paquetes. Por lo tanto, los aspectos principales de la QoS se refieren a la capacidad de definir las clases de tráfico e influir en la gestión del tráfico.

Para que el operador alternativo sea capaz de proporcionar un servicio minorista atractivo, los servicios activos de acceso al bucle indirecto del incumbente deben ser proporcionados tanto en *best-effort* (p. ej. por *email* y *browsing*) como con calidad de servicio. Un servicio opcional con QoS puede ser incluir en su definición varias velocidades de subida y bajada, con velocidad garantizada (CIR y EIR), y parámetros de calidad como retardo, jitter, etc.

Problema y razones para sugerir cambios

Con el despliegue de redes, los reguladores están obligando a los operadores con PSM a que den acceso a los operadores alternativos para utilizar sus redes, generalmente con base en el principio de equivalencia de insumos.

Dada la dificultad de desagregar redes GPON o FTTC de manera física, el servicio de VULA se está convirtiendo en una solución regulatoria común que da a los operadores alternativos un mayor nivel de control para los productos mayoristas de nueva generación contratados con el operador dominante.

Una conexión directa a los equipos de acceso con las características de un servicio VULA (con QoS) permite mejoras y da una mayor diferenciación en la prestación de servicios a los usuarios finales.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En los mercados europeos observamos que la mayoría de los reguladores han exigido a los operadores con PSM la introducción de nuevos servicios mayoristas a medida que van surgiendo nuevas tecnologías. Como fruto de las revisiones recurrentes de los mercados relevantes que se llevan a cabo en el marco regulatorio de la Unión Europea, el servicio de VULA ha sido introducido en la mayor parte de los países regidos por el Espacio Económico Europeo como es el caso de Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovenia, España, Francia, Grecia, Italia, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, Suecia y Suiza.⁴¹

En efecto, estos operadores con PSM han añadido servicios VULA a sus ofertas de bitstream estándar sobre la infraestructura NGA. Otros operadores, como Telefónica en España, están reemplazando servicios de bitstream más básico (NEBA) con productos avanzados que estarán disponibles tanto en la infraestructura NGA como en la xDSL. El servicio ha evolucionado gradualmente hasta convertirse en un servicio equivalente a un VULA. Por ejemplo, originalmente el servicio presentaba varios limitantes como la velocidad (hasta 30 Mbit/s), los puntos de entrega y el acceso (inicialmente solo cobre en modalidad FTTC). Estos limitantes han sido superados permitiendo, por ejemplo, la prestación de NEBA sobre FTTH y con varios perfiles de calidad de servicio.

En la siguiente tabla hemos resumido las ofertas VULA de los incumbentes en tres de los principales mercados de la UE.

País (Incumbente)	Servicio (red de acceso)	Opciones	Puntos de ICX	Componentes de precios (no exhaustivo)
España (Telefónica)	- NEBA (xDSL/FTTC) - NEBA local⁴² (FTTP) basado en Ethernet	Best effort y soporta 2 niveles de QoS (real time, Gold/empresas)	- Nivel provincial (50 puntos) - Centrales de zonas no competitivas (NEBA local)	Por línea: - renta (varía por tecnología/punto de ICX) - alta, baja, modificación, etc. Por nodo: - Por puerto en punto de interconexión (varía por capacidad y CoS)
Italia (Telecom Italia)	VULA (DSL/FTTC, FTTP) basado en Ethernet	Entregado con Ethernet multi-CoS (classes of service) con	Centrales	Por línea: renta (varía por perfil y tecnología)

⁴¹ En otros países, como Alemania, el incumbente está obligado a introducir, para este año, la introducción de servicios VULA para FTTC (y posiblemente FTTH).

⁴² Establecido en febrero de 2016 por la CNMC, en proceso de preparación de oferta de Referencia

País (Incumbente)	Servicio (red de acceso)	Opciones	Puntos de ICX	Componentes de precios (no exhaustivo)
		5 clases de QoS		- alta, baja, modificación, etc. Por PoP: - espacio, energía, cables, visita técnica, etc. Por nodo: - Por puerto en punto de interconexión
Reino Unido (Openreach)	Generic Ethernet Access (VDSL/FTTC, FTTP) basado en Ethernet	- Soporta diferentes CoS⁴³ - Permite multidifusión (opcional) - Permite voz por fibra (opcional)	- Centrales - Remota (solo FTTP)	Por line: - renta (según velocidad) - conexión – básica o gestionada - modific., desconexión, etc. Por central: - Acomod., electricidad, enlace dentro de la central - Planific. y vigilancia

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se hagan los cambios necesarios en la descripción del SAIB para dejar clara la posibilidad de prestar servicios sin la necesidad de utilizar el servicio SCyD. Además, y como corolario de lo anterior, consideramos importante incluir que el servicio sea prestado con calidad de servicio QoS con el fin de asegurar que los servicios que requieren QoS puedan ser proporcionados por el operador alternativo.

Adicionalmente, solicitamos que, además de que se presten servicios mayoristas con QoS, estos se definan en bases a perfiles donde se puedan combinar diferentes anchos de banda, jitter, retardo, pérdida de paquetes, etc

⁴³ CoS: Class of Service: otro nombre alternativo para QoS

18.2 Desagregación de fibra

Identificación y referencia del asunto

Los servicios de desagregación y servicio de acceso se comenzaron a prestar inicialmente sobre redes de cobre. Sin embargo, la OREDA deja la opción de que se den los servicios de desagregación física de la red de última milla del AEP sobre fibra.⁴⁴

Hoy en día, la replicación de las técnicas de desagregación del bucle de cobre es factible en las redes FTTH punto a punto (PTP) con conexiones de fibra PTP entre la central y el domicilio de cada usuario final. En una red de fibra óptica PTP, la desagregación del bucle local puede ser implementada, en principio, al igual que en las redes xDSL a través del acceso directo. Esto se realizaría de manera análoga a la desagregación del bucle de cobre del usuario moviendo físicamente las fibras de la tablilla del AEP en la central a los equipos del operador alternativo (concesionario solicitante) seleccionado.

En las redes PON FTTH, la solución más utilizada actualmente es proporcionar desagregación por medio de bitstream o VULA. El acceso directo se puede implementar a través de la duplicación de todos los elementos de red por diferentes operadores. Los elementos de la red en cuestión son el Optical Line Termination (OLT), el Optical Distribution Network (ODN), el Remote Node (RN) y la Optical Network Unit (ONU). Adicionalmente, se requerirá el despliegue de múltiples fibras para el usuario final a fin de permitir la desagregación y la competencia futura.

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos necesario determinar con mayor exactitud cómo funcionarán los servicios de desagregación dado el actual despliegue de la red de Telmex, y sus futuros despliegues.

Será valioso para la futura competencia en FTTH ONG en México para tener en cuenta los enfoques internacionales para desagregar las líneas FTTH. Discutiremos ejemplos a continuación.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Las ARN están evaluando actualmente los requisitos con respecto a la desagregación de las redes de fibra de nueva generación. Dos ejemplos en Europa pueden servir como guía para un enfoque proactivo:

- Además del acceso desagregado en la red de cobre (acceso tanto al MDF⁴⁵ y el DF sub-bucle), la autoridad reguladora en los Países Bajos obligó a KPN a proveer el acceso desagregado a la red FTTH (acceso ODF⁴⁶).

⁴⁴ OREDA en la página 117: "Sin embargo, en caso de existir posibilidades técnicas o las condiciones tecnológicas de la red de Telmex con el medio de acceso en fibra óptica permitan prestar mayores opciones para la desagregación de Fibra Óptica. Telmex las hará disponibles a los OS."

- Un ejemplo donde el AEP a desplegar más de una fibra por hogar de tal manera que los CS puedan desagregar la fibra de manera física es en Suiza donde BAKOM, la Agencia Reguladora Nacional (ARN), mediaron con la industria, principalmente Swisscom y las empresas eléctricas para coordinar los despliegues de FTTH⁴⁷ Como resultado, Swisscom y las empresas eléctricas desplegaron 4 fibras por hogar en redes GPON.⁴⁸

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El IFT necesita asegurarse de que el titular de la red FTTH, es decir el AEP, proporciona servicios los desagregados sobre fibra, cuando sea técnicamente factible. En concreto, y como es manifiestamente conocido en el sector de telecomunicaciones mexicano, el AEP posee una red de fibra PTP (además de la GPON) principalmente para dar servicio al sector empresarial. El IFT debe obligar al AEP a que diera acceso desagregado físicamente a dicha fibra PTP en su red de última milla tal y como establecen las Medidas de Preponderancia y en línea con las mejores prácticas internacionales.

18.3 Acceso indirecto con QoS sobre las redes NGA

Identificación y referencia del asunto

La OREDA no incluye actualmente los servicios de acceso indirecto con QoS sobre las redes NGA.

En México, resulta extraño que las redes NGA desplegadas (soluciones de FTTC y FTTH basada en GPON) por el AEP no tengan actualmente la capacidad de proveer nada más que banda ancha con calidad *best effort*. Las redes NGA están típicamente basadas en Ethernet para el transporte de tráfico, lo que permite que la gestión del tráfico se realice con diferentes clases de servicio y la priorización de tráfico.

Problema y razones para sugerir cambios

Las redes de Acceso de Nueva Generación (NGA) incluyen redes de fibra PTP⁴⁹ o GPON⁵⁰ así como también despliegues FTTC⁵¹.

⁴⁵ MDF – *Main Distribution Frame*: tablilla principal de la central

⁴⁶ ODF – *Optical Distribution Frame*: tablilla de distribución óptica donde llegan los pares de fibra

⁴⁷ UNCTAD. Telecommunication: Policies and development in Switzerland; May 2015

⁴⁸ Swisscom. Fiber to the Home -The Swisscom Approach. 2011

⁴⁹ Point-to-Point (Punto a Punto).

⁵⁰ Gigabit Passive Optical Network.

⁵¹ Despliegues de fibra hasta el gabinete (FTTC, Fibre to the Cabinet, por sus siglas en inglés) típicamente significa el despliegue de un nodo de acceso con capacidad VDSL en el gabinete y conectado al sub-bucle de cobre. Un enlace de fibra en el *backhaul* conecta el nodo de acceso a la central o hasta la red troncal directamente.

Estas redes se basan comúnmente en un protocolo Ethernet para el transporte de tráfico que aporta beneficios importantes para la gestión de tráfico, incluyendo:

- priorización de tráfico basado en clases de servicio definidas (por ejemplo: voz, *video broadcast*, *best-effort*)
- flexibilidad para cambiar la capacidad dimensionada
- capacidad de prestar seguridad de extremo a extremo a través de VLANs⁵²
- capacidad de ofrecer el servicio multidifusión (*multicast* en inglés).

Estas funcionalidades son importantes no solo para el AEP, sino también para los CS (al utilizar alguna forma de acceso mayorista como *bitstream* o VULA) ya que pueden diseñar los servicios de internet para sus propios clientes a su medida – con mejoras en la calidad de voz, *streaming* y otras aplicaciones que dependen de la calidad de la conexión.

En concreto, en una red NGA, la voz será transportada por IP como un servicio prioritario y haciendo uso del sistema centralizado de gestión de llamadas.

Durante la transición de una red *legacy* PSTN a una red NGA, un operador podría optar por continuar con la prestación de voz sobre PSTN en áreas donde ya se haya desplegado redes NGA por razones operacionales o regulatorias. Sin embargo, desde un punto de vista económico, somos de la opinión que tiene más sentido hacer la transición de PSTN a NGA lo más rápido posible. En nuestra experiencia no hay ninguna razón técnica para no hacerlo, teniendo en cuenta que muchos operadores han realizado un despliegue satisfactorio de dichas soluciones.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que desde que sea posible se provean servicios mayoristas de voz sobre redes NGA. Como también servicios mayoristas NGA con capacidad de gestión de tráfico y calidad de servicio QoS actualizando previamente la OREDA para incluir dichos productos.

18.4 Reventa de línea telefónica con enrutamiento de tráfico

Identificación y referencia del asunto

El Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT) de la OREDA únicamente permite al operador alternativo la reventa de servicios de voz y asociados que ya existen en la oferta del AEP. Con el SRLT los CS no pueden definir los servicios ofrecidos a nivel minorista. Además, el servicio de reventa no incluye la entrega de tráfico del AEP al operador alternativo.

El SRLT no es equivalente a lo que internacionalmente se entiende como servicio de reventa de línea telefónica (Wholesale Line Rental, WLR, en inglés o Acceso Mayorista a la Línea Telefónica, AMLT, en España). Una implementación válida de WLR requiere la capacidad del operador alternativo para dirigir el tráfico saliente a través de su propia red. Las llamadas dirigidas a la red del operador alternativo son facturadas de acuerdo a las tarifas establecidas por el propio CS.

Problema y razones para sugerir cambios

La capacidad de controlar las características del servicio y los precios permite a los operadores diferenciarse. Esta diferenciación favorece la competencia ya que de ofrecer la misma oferta comercial del AEP, el usuario final tendrá menos incentivos (de hecho, solamente el precio y en el caso de la OREDA ni siquiera eso debido a la grave situación de estrechamiento de márgenes sobre los servicios mayoristas de SRLT) a migrar a un nuevo operador.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

El WLR se ha implementado ampliamente a nivel internacional. En la Unión Europea, países como Francia, Italia, Reino Unido y España han obligado al operador mayoristas a proveer dicho servicio. Discutimos España como un ejemplo a continuación.

En España el servicio mayorista WLR se llama AMLT (Acceso Mayorista a Línea Telefónica).⁵³ Los abonados que tienen contratado con un operador alternativo de servicios de voz fijo reciben en una única factura los importes de la cuota de abono mensual y el importe del tráfico de voz, repercutido por el operador alternativo. Por medio de la AMLT, los operadores alternativos pueden comercializar nuevas ofertas de servicios empaquetados de acceso y tráfico de voz. De esta forma, los operadores alternativos disponen de las condiciones necesarias para realizar ofertas completas de telefonía diferenciadas de las del operador incumbente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo en cuenta la experiencia del servicio WLR internacionalmente, sugerimos que se incluya en la OREDA un servicio de iguales características.

18.5 Fibra oscura

Identificación y referencia del asunto

El servicio de fibra oscura no ha sido incluido en la OREDA. Esperaríamos que los servicios de fibra oscura estuvieran incluidos, ya que el Anexo 2 de las Medidas de

⁵³

CNMC "Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)" de Telefónica de España SAU. Junio 2015

Preponderancia en la Cláusula trigésima cuarta lo incluye como una de las obligaciones impuestas al AEP.⁵⁴

Aquí nos referimos a un remedio secundario para complementar la obligación de acceso desagregado al (sub-) bucle⁵⁵ con el fin de garantizar que este remedio puede ser implementado de manera eficaz y viable. Fibra oscura (sin encender/sin ningún tipo de equipo activo adjunto) es un producto de acceso pasiva mayorista y puede ser utilizado por los operadores alternativos para conectar sus equipos en sus redes centrales de los puntos de acceso. Productos de fibra oscura podrían existir en los planos de la red principal o de acceso.

Problema y razones para sugerir cambios

El acceso a fibra oscura del AEP, no solo para suplir la falta de espacio en ductos o postes del AEP, permitiría a los CS construir sus propias redes instalando equipos activos y mejorando los servicios prestados a los usuarios finales. Este servicio por lo tanto mejora la competencia en el mercado de banda ancha.

Al contrario de lo que sucede en la mayoría de los países de la Unión Europea, en México no existe un mercado de fibra oscura como tal y no existen las varias opciones de oferta de este tipo de redes típicamente disponibles en los dichos países de la Unión Europea. Por lo tanto, el acceso a la fibra oscura del AEP es fundamental para el crecimiento de las redes de los CS.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Cabe mencionar que, en general, en los sectores de telecomunicaciones de los principales países de la Unión Europea, existen mercados competitivos de servicios de fibra oscura. En efecto, *utilities* como los dueños de las infraestructuras de transporte de electricidad, de ferrocarriles, autopistas, gaseoductos, etc además de otros operadores como el incumbente u otros centrados en infraestructura pasiva de telecomunicaciones, desplegaron amplias redes de fibra oscura, tanto en la parte de larga distancia como en las metropolitanas de las redes de telecomunicaciones.

Sirva como ejemplo de lo comentado en el párrafo anterior el siguiente. En España, según la CNMC, se encuentran desplegados más de 2 millones de km de fibra oscura

	2011	2012	2013	2014
Red Eléctrica Internacional	239,515	279,427	297,991	869,031

⁵⁴ IFT. Medidas de preponderancia Anexo 2 Cláusula 34 "En caso de que en una determinada ruta no exista Capacidad Excedente en un ducto ni en rutas alternativas al mismo, el AEP, a su elección, deberá poner a disposición del CS, como alternativas de solución, el servicio de provisión de canales ópticos de alta capacidad de transporte entre sus puntos de presencia o el servicio de renta de fibra oscura."

⁵⁵ Bucles o sub-bucles de cobre, así como bucles de fibra bucles de cobre o sub-bucles, así como los bucles de fibra desagregado como se discute en la sección 18.2 anterior.

Iberdrola	377,749	386,275	392,461	397,226
Euskaltel	220,000	220,700	223,800	223,911
Desarrollo del Cable	161,221	246,871	184,144	191,845
Adif Alta Velocidad	468,944	478,864	518,452	107,208
Ono	94,824	94,911	83,796	83,383
Resto	220,390	268,069	285,499	273,689
Total	1,782,643	1,975,117	1,986,143	2,146,293

Figura 18.1: Capacidad de fibra oscura por operador en km de pares de fibra [Fuente: CNMC, 2016] Nota: El 20 de noviembre de 2014 Red Eléctrica Internacional llegó a un acuerdo con Adif Alta Velocidad para la cesión de los derechos de uso y gestión de la explotación de su red de fibra óptica.

Esta cantidad de fibra óptica oscura (más de 2 millones de km) se debe comparar con los más de 194,000km que dice tener Telmex⁵⁶ o los 21,208km que la CFE sacó a la licitación en 2010⁵⁷.

A pesar de la mayor presencia y capilaridad de las redes de fibra oscura, y al contrario que en México, la fibra oscura como servicio obligatorio y obligatorio de infraestructura pasiva está implementado En numerosos países europeos. En el ámbito de la Unión Europea, BEREC afirma que en el 40% de los países la ARN ha impuesto obligaciones al operador con PSM de compartición de fibra oscura como servicio mayorista como parte de sus remedios en los mercados 3 y 4.⁵⁸

Esto es particularmente relevante en los casos en los que otras soluciones alternativas eficaces para *backhaul* del acceso al (sub-) bucle no están disponibles y en caso de que no haya alternativas de obra civil con espacio suficiente para la propia fibra del operador alternativo como es el caso de Telefónica.⁵⁹ Por ejemplo, en los siguientes países, el acceso a la fibra oscura es obligatorio:

- Austria
- Dinamarca
- Alemania
- Hungría
- Italia
- Lituania
- Países Bajos

⁵⁶ Ver <http://www.telmex.com/web/hogar/contratacion-fibra-optica>

⁵⁷ SCT, "Bases para la Licitación de fibra oscura" 25 de enero de 2010 (disponible en www.sct.gob.mx/uploads/media/Presentacion_fibra_oscura.ppt)

⁵⁸ BEREC Report on the Implementation of the NGA-Recommendation. Octubre de 2011 Página 100

⁵⁹ CNMC. Resolución sobre el análisis de la oferta de acceso a conductos y registros de Telefónica de España, S.A. y su adecuación a los requisitos establecidos por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (MTZ 2009/1223): Sección 3.1.2.2 "En la obligación de acceso de la Resolución de los mercados 4-5 se estipula que, ante la presencia de obstáculos para la compartición de infraestructuras y de forma subsidiaria, se ofrecerán alternativas que permitan el enlace entre los puntos solicitados por el operador, incluyendo en particular el alquiler de fibra oscura. Asimismo, como se ha señalado anteriormente, en la obligación de transparencia se establece la obligación de publicar una oferta de referencia que incluya, entre otros aspectos, la provisión de alternativas en caso de inviabilidad técnica o insuficiencia de espacio."

- Polonia
- Eslovenia
- España
- Suecia

En Italia, Telecom Italia⁶⁰ ofrece fibra oscura (y acceso al resto de su infraestructura pasiva) en las partes de acceso y troncal de sus redes. El producto concreto que ofrece Telecom Italia es un IRU (*Indefeasible Rights of Use* por sus siglas en inglés o Derechos de Uso Irrevocables en español) durante 15 años.

Otros reguladores también han optado por imponer directamente la apertura de la red de fibra oscura de los operadores con PSM:

- RTR en Austria, quien ha obligado a Telekom Austria a proveer servicios de fibra oscura⁶¹
- Ofcom en el Reino Unido hizo pública en mayo de 2015 su intención de obligar a BT Openreach a abrir su red de fibra oscura nacional⁶². En la versión final de la revisión de Ofcom del mercado relevante de comunicaciones empresariales, esta se reafirmó en la necesidad de que BT abriera su red de fibra oscura a terceros⁶³. El establecimiento de las medidas específicas y precios del servicio se espera para finales de 2016

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El acceso a la fibra oscura del preponderante sería una medida clave para fomentar la competencia y el despliegue de redes en México.

Teniendo en cuenta las mejores prácticas internacionales; las Medidas de Preponderancia y los beneficios que puede traer para mejorar la calidad de servicio a los usuarios y el alcance de las redes de los operadores que compiten con el AEP, la OREDA debe incluir el servicio de fibra oscura como servicio mayorista provisto por el AEP en toda su red. El AEP debe incluir los detalles de la prestación de dicho servicio, esto es, establecer los procedimientos específicos de solicitud, provisión, etc. y los precios y conceptos facturables.

⁶⁰ BEREC Report on the implementation of the NGA-Recommendation. Octubre de 2011 Página 17

⁶¹ RTR, Resolución M1.5/2012-135, 28 de julio de 2014, Clausula C.1.c, Página 2, (disponible en https://www.rtr.at/en/tk/M_1_5_12)

⁶² Ofcom, "Ofcom proposes to open up BT fibre for business lines", 15 de mayo de 2015 (disponible en <http://media.ofcom.org.uk/news/2015/bcmr-may15/>)

⁶³ Ofcom, "Ofcom demands better business services from BT", 22 de marzo de 2016 (disponible en <http://media.ofcom.org.uk/news/2016/bcmr-2016/>)

18.6 Altas y bajas masivas

Identificación y referencia del asunto

En la ORED no existe un procedimiento para facilitar altas y bajas masivas para los servicios incluidos en la Oferta de Referencia.

Problema y razones para sugerir cambios

Contrario a las Ofertas de Referencia de servicios similares, especialmente las europeas, no hemos encontrado procedimientos específicos para altas (habilitaciones) o bajas de servicio masivas. Esto puede ser especialmente útil cuando se trata de desagregar bucles locales en una misma central, de activar o desactivar usuarios en SAIB en un mismo punto de concentración, o de activar o desactivar usuarios en servicios de reventa lo cual ahorra tiempo y costos al AEP y al CS.

Del mismo modo, esperaríamos que para casos de activación y desactivación masiva se aplicarían descuentos por volumen para reflejar los ahorros de costos que experimenta el AEP.

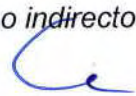
Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA de Telefónica en España contempla un procedimiento especial para el alta y migración masiva de usuarios en el caso de desagregación. En su Sección 1.5.4.11 dictamina:

“Procedimiento de alta y migración masiva

Introducción - El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par. Es un caso particular del procedimiento de prolongación de par y se estará a lo indicado en dicho procedimiento en los aspectos no contemplados en este apartado.

Ámbito de aplicación - El procedimiento es aplicable a los siguientes movimientos de prolongación de par (con y sin traspaso):

- *Prolongación de par completamente desagregado – bucle en servicio*
 - *Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio*
 - *Prolongación de par acceso compartido sin servicio telefónico en bucle en servicio • Cambio de modalidad de acceso compartido a completamente desagregado*
 - *Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado*
 - *Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido*
- 

- Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico
- Cambio de modalidad de acceso completamente desagregado a acceso compartido sin servicio telefónico
- Cambio de modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico a acceso completamente desagregado
- Cambio de modalidad de acceso indirecto a acceso compartido sin servicio telefónico
- Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso compartido sin servicio telefónico
- Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso completamente desagregado”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos la implantación de un servicio de altas y bajas masivas en México similar a aquel servicio descrito en la OBA española para permitir el uso ubicuo de los servicios incluidos en la OREDA. Dicho servicio también tiene que considerar la posibilidad de cambiar entre las diferentes modalidades de servicio disponibles, como por ejemplo entre la reventa y el SAIB o el SAIB y la desagregación.



Anexo A Glosario

Acrónimo	Significado
ADSL	Línea de abonado digital asimétrico
AMLT	Acceso Mayorista de Línea Telefónica
ARN	Agencia Reguladora Nacional
BRAS	Servidor de Acceso Remoto de Banda ancha
BSS	Sistema de Soporte de Negocios.
CD	Caja de Distribución
CDR	Registro de Llamadas Realizadas
CE	Coubicación Externa
Chorus	Unidad de acceso mayorista de Telecom Nueva Zelanda
CI	Coubicación Interna
CIC	Cableado Interior del Cliente
CLLI	Identificador de Ubicación de Lenguaje Común
CoS	Otro nombre dado a Calidad de Servicio. (<i>Class of service en inglés</i>)
CPE	Equipo Terminal del Usuario
CS	Concesionario Solicitante
DFO	Distribuidor de Fibra Óptica
DG	Distribuidor General
DSL	Línea de Abonado Digital
DSLAM	Multiplexor de Acceso a Línea de Abonado Digital
FTTH	Fibra hasta el Hogar
GIE	Grupo de Interés Económico

GigADSL	Acceso indirecto al bucle de abonado ofrecido por Telefónica
GPON	Red Óptica Pasiva Gigabit
GTV	Grupo Televisa
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
IPTV	Televisión por IP
LAN	Red de Área Local
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
MDF	Tablilla Principal de la central
NCAI	Nodo de Conexión de Acceso Indirecto
NEBA	Nuevo servicio Ethernet de banda ancha ofrecido por Telefónica España
NIS	Número de Identificación de Solicitud
NTP	Punto de Terminación de la Red
OBA	Oferta de Bucle de Abonado de Telefónica España
ODF	Tablilla de Distribución Óptica donde llegan los pares de fibra
OLT	Terminal de Línea Óptica
ONT	Terminal de Red Óptica
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OSI	Interconexión de Sistemas Abiertos
OSS	Sistema de Soporte Operacional
P2P	Red Punto a Punto
pCAI	Puerto de Conexión de Acceso Indirecto
PCT	Punto de Conexión Terminal
PDIC	Puntos de Interconexión de voz pública conmutada

PON	Red Pasiva Óptica
POTS	Servicio Telefónico Simple
PTR	Punto de Terminación de la Red
PVC	Cloruro de Polivinilo
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local
SCD	Servicio de Coubicación para Desagregación
SCyD	Servicio de Concentración y Distribución
SDCBL	Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local
SDCSBL	Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local
SdO	Sala del operador definida en la OBA de Telefónica España
SdT	Sala de Telefónica definida en la OBA de Telefónica España
SDTBL	Servicio de Desagregación Total del Bucle Local
SDTSBL	Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SIANA	Sistema de facturación para usuarios empresariales de Telmex
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio
SP	Solicitud de Portabilidad
SRI	Servicio de Reventa Infinitum
SRL	Servicio de Reventa de Línea
SRLT	Servicio de Reventa de Línea Telefónica
SRPI	Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum
TBA	Terminal de Banda Ancha
TCI	Tendido de Cable Interno
TE	Telefónica

VDSL 2	Línea de Abonado Digital de Alta Capacidad
VIN	Ventana de Instalación
VLAN	Red de Área Local Virtual
VoIP	Voz sobre Protocolo de Internet
xDSL	Línea de Abonado Digital



Anexo B Experiencia internacional seleccionada sobre Equivalencia de Insumos

► España: Equivalencia de insumos para el servicio NEBA

La desagregación física de la red de fibra en la última milla no es posible dado el actual despliegue de fibra de Telefónica en forma de una red GPON. Por lo cual, la desagregación debe darse de forma virtual, usando normalmente un servicio mayorista conocido como VULA (*Virtual Unbundled Local Access*). Adelantándose a la imposición de la desagregación de la fibra, o de acceso de nueva generación (NGA por sus siglas en inglés), por parte del regulador, Telefónica lanzó en Julio de 2012 un servicio llamado NEBA (nuevo servicio de Ethernet de Banda Ancha), el cual provee un acceso indirecto *bitstream* de banda ancha con calidad de servicio sobre fibra.

La extinta CMT de España (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, actualmente CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) reconoció este servicio como un medio desde el cual se podría desarrollar un producto VULA. Sin embargo, había cierta preocupación sobre las condiciones en que era ofrecido, específicamente que no cumplía con el principio de no discriminación y la Eol.

El servicio NEBA había sido definido en un foro de la industria con la contribución de los operadores alternativos, y más tarde fue aprobado por la CMT. Las características y arquitectura del servicio, sin embargo, no fueron los mismos que Telefónica utiliza para que su área minorista provea servicios a los clientes finales. Por consiguiente, el servicio tal como es provisto actualmente no cumple con la equivalencia de insumos.

El servicio NEBA se entrega en 50 puntos de acceso, uno para cada provincia. Hay tres niveles de servicio de tráfico predefinidos, y un SLA para cada nivel de calidad, cada uno con un nivel máximo de pérdida de información, retardo y jitter. El operador alternativo puede seleccionar el nivel apropiado como insumo para sus servicios al por menor, con un nivel de libertad de configuración adecuado.

El servicio de fibra minorista de Telefónica difiere substancialmente del NEBA. Estas son algunas de las diferencias principales:

- Telefónica puede configurar más opciones que los tres niveles de servicio ofrecidos por el NEBA.
 - Telefónica puede utilizar más puntos de acceso que los 50 puntos dispuestos para los operadores alternativos.
- 

- La interfaz utilizada por Telefónica para el uso de la información y los servicios es diferente al utilizado por los operadores alternativos.
- A pesar de que Telefónica ha declarado que ha estado migrando su sistema de apoyo actual de venta a una plataforma similar a NEON (anteriormente Conocida Como SGO o Sistema de Gestión de Operadores, discutido en la Sección 6.2), y que ambas plataformas utilizan la misma información, la interfaz utilizada por Telefónica es diferente a la de NEON.

La nueva variante del servicio 'NEBA local', que ofrece un servicio VULA, ha solucionado estas diferencias. Por tanto, la CNMC considera este nuevo producto 'NEBA local' como coherente con el principio de Equivalencia de insumos.

► *Irlanda: Asegurando competencia en una intervención para banda ancha rural*

El plan nacional de banda ancha del gobierno irlandés (NBP por sus siglas en inglés) es un buen ejemplo de establecimiento de un proveedor de servicios mayorista basado en una política de acceso abierto y equivalencia de insumos. El objetivo principal del plan es proveer servicios de banda ancha de alta velocidad con precios accesibles en zonas rurales donde dichos servicios no estén disponibles. Los usuarios finales deben acceder al servicio a través de proveedores de servicios minoristas (RSP por sus siglas en inglés), y a su vez el RSP usará los productos mayoristas provistos por el operador elegido para el despliegue del plan nacional de banda ancha (NBP WSP por sus siglas en inglés).

El gobierno irlandés ha considerado un rango de opciones para el tipo de concesión del NBP WSP. Estas opciones van desde un modelo de estímulo comercial, en el cual un nivel limitado de recursos del gobierno es usado para estimular inversiones en el área de intervención, hasta la creación de una empresa propiedad del estado. La solución más probable es asignar concesiones donde una compañía comercial diseña, construye y explota la red durante la duración del contrato, pero la propiedad de los activos regresa al estado al final del contrato.

El plan nacional de banda ancha de Irlanda sigue el enfoque regulatorio de la Comisión Europea, consistente con corregir primero las fallas de mercado a nivel mayorista. La motivación es que si el mercado mayorista funciona, la competencia a nivel minorista se genera cuando hay Equivalencia en el acceso. Una competencia efectiva a nivel minorista fomenta precios bajos, mejor calidad en el servicio y la innovación en los productos.

En caso de que el NBP WSP (o una filial) también ofreciera productos minoristas, lo haría compitiendo con proveedores minoristas que también estarían utilizando la red del NBP WSP. Esta situación, en teoría, podría generar discriminación por parte del NBP WSP entre los RSP y su propia área minorista. Las preocupaciones claves típicamente



encontradas en este contexto de discriminación caen en las siguientes categorías (ver el comienzo de esta sección para mayor detalle):

- acceso a la información
- tiempos de aprovisionamiento
- calidad de servicio
- resolución de fallas
- innovación y desarrollo de producto
- tarifas de los servicios.

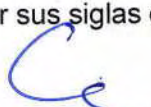
Para que el mercado mayorista funcione adecuadamente, y permita la competencia entre los RSP, es clave que exista un conjunto de reglas claras. El NBP WSP debe proveer un portafolio de servicio pasivos y activos que incluya acceso, transmisión “backhaul” e interconexión entre los clientes finales y la red del RSP vía un punto de entrega de acceso abierto bajo el principio de no discriminación.

Para poder atender las operaciones de los RSP con acceso abierto en forma no discriminatoria el NBP WSP debe establecer una plataforma de equivalencia de insumos. Esta plataforma conforma el sistema de los servicios de soporte operacional y de negocios para el NBP WSP (OSS/BSS por sus siglas en inglés) permitiendo a los RSP la gestión de servicios mayoristas en forma no discriminatoria. La plataforma Eol debe tener interfaces para los RSP de forma que estos puedan solicitar y gestionar los servicios de sus usuarios.

► *Reino Unido: Separación Funcional de la Red de Acceso*

En Reino Unido la equivalencia de insumos fue implementada al mismo tiempo que la separación funcional de BT y Openreach. En 2005 Ofcom concluyó que de no haber una separación funcional y equivalencia de insumos sería muy probable que la mezcla entre el poder de mercado en red primaria y la integración vertical permitirían a BT discriminar a sus competidores e impedir la competencia. Especialmente por las medidas de desagregación del momento, era crucial que BT no impidiese la entrada de competidores utilizando su dominio de mercado.

Las características específicas impuestas en la creación de Openreach (2005) fueron de gran ayuda al implementar la equivalencia de insumos. Estas fueron:

- al ser Openreach una entidad separada de servicios mayoristas algunas de las condiciones se cumplen de manera automática
 - Openreach es examinado, por la Junta de Equivalencia de Acceso (*Equivalent Access Board* - EAB por sus siglas en ingles) y la Oficina de equivalencia de Acceso (*Equivalence Access Office* - EAO por sus siglas en inglés)
- 

- todos los servicios mayoristas regulados de acceso son ofrecidos por Openreach
- Ofcom mantiene un dialogo regular con la EAO.

En 2015 después de 10 años de las primeras regulaciones, y teniendo en cuenta que las condiciones actuales han cambiado significativamente, Ofcom planea fortalecer aún más la separación de Openreach. Aunque las medidas aplicadas hace una década fueron bastante efectivas, y permitieron amplios avances en el Reino Unido, la separación funcional ha dejado de ser efectiva para eliminar los incentivos a la discriminación por parte de BT por los siguientes motivos⁶⁴:

- BT ha mantenido el control sobre las decisiones estratégicas de Openreach y sobre el presupuesto de las redes que utilizan sus competidores.
- BT no consulta suficientemente con los clientes de Openreach acerca de las nuevas inversiones de red, tales como las conexiones ultra rápidas de nueva generación que utilizan parcialmente las redes de cobre, pero que posiblemente puedan permitir alcanzar velocidades de datos de 500Mbit/s.
- Openreach carece de independencia efectiva del grupo BT.
- Openreach no tiene sus propias capacidades en áreas de investigación y desarrollo.

Como solución a estos problemas, Ofcom ha decidido implementar una serie de medidas que den mayor independencia a Openreach, y le permitan actuar como si fuera una compañía separada. Dentro de estas medidas están:

- estructuras y procesos independientes, con la responsabilidad de servir a los clientes mayoristas de forma equitativa
- capacidades técnicas y operacionales independientes. Openreach deberá ser capaz de desarrollar y tomar opiniones sobre el desarrollo de su red, mejorar su capacidad operacional, y proveer las necesidades de los clientes, sin necesidad de recurrir a BT
- autonomía sobre su presupuesto
- mantener un dialogo con todos sus clientes de forma responsable. La mayor comunicación con todos sus clientes debe ser llevada a cabo de tal forma que no haya favoritismo para con BT
- mayor transparencia sobre como los costos y los activos fijos son asignados entre Openreach y BT.

► *Nueva Zelanda: Separación funcional y equivalencia de insumos*

La compañía de telecomunicaciones de Nueva Zelanda (Telecom NZ) fue creada en 1987 a partir del área de telecomunicaciones del servicio postal neozelandés. Inicialmente,

⁶⁴ Ofcom. "Making communications work for everyone. Initial conclusions from Strategic review of Digital Communications", 25 de febrero de 2015



como una compañía estatal, disfrutó un monopolio implícito de las comunicaciones del país hasta marzo de 1989. Poco después el monopolio concluyó con la privatización de la empresa en septiembre de 1990. Desde 1990 a 2000, la estrategia de regulación en Nueva Zelanda dependió en la ley de competencia (que no era específica a ninguna industria) y la resolución en juzgados. En 2001, sin embargo, la Comisión Fletcher concluyó que, por las altas barreras de entrada y la poca competencia, una mejor regulación era necesaria. Esto llevó a la promulgación de la Ley de Telecomunicaciones de 2001, la creación del regulador en telecomunicaciones y la introducción de regulación específica para el sector.

En 2005/2006, la Comisión de Comercio de Nueva Zelanda condujo una evaluación del régimen de telecomunicaciones. Esta investigación⁶⁵ concluyó que todavía existían varios problemas y concluyó que:

- la dependencia en un modelo de arbitraje era poco accesible a, es decir perjudicial para, pequeñas empresas
- existía discriminación en precios y otras formas por parte del incumbente, el cual proveía servicios mayoristas en términos poco favorables y frecuentemente llevaba a pequeños operadores a firmar acuerdos sub óptimos
- los instrumentos para el cumplimiento de las obligaciones del operador dominante eran débiles.

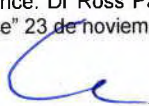
Con la influencia de la experiencia del Reino Unido, la Comisión de Comercio de Nueva Zelanda ordenó la separación funcional de Telecom NZ. Este mandato estableció la separación entre las unidades minorista y mayorista, así como también autonomía entre la unidad de la red de acceso y las otras dos unidades. Por lo tanto, Telecom NZ fue dividido entre las siguientes unidades: minorista (*Telecom Retail*), mayorista (*Telecom Wholesale*) y Chorus (el nombre que se le dio a la unidad de la red de acceso).

Los negocios con redes, Telecom Wholesale y Chorus, fueron obligados a proveer servicios en base a EoI a Telecom Retail así como a otros operadores alternativos. Específicamente cada unidad tiene que proveer lo siguiente:

- los mismos servicios
- en el mismo tiempo, con los mismos términos y condiciones
- utilizando los mismos procesos
- de la misma forma, con los mismos niveles de confiabilidad y desempeño.

65

"Operational Separation New Zealand's experience. Dr Ross Patterson Telecommunications Commissioner Vertical Separation in Telecoms: International Conference" 23 de noviembre de 2010, Bruselas.



La Comisión de Comercio fue responsable de hacer cumplir las condiciones impuestas. El incumplimiento podía resultar en multas de hasta NZD 10 millones (USD 6,8 millones).

Además, se establecieron otros mecanismos para garantizar que las tres empresas cumplieran sus obligaciones:

- Proceso de escalamiento de quejas donde un tercero pueda quejarse directamente con Telecom NZ, luego con un grupo de verificación independiente y finalmente con la Comisión de Comercio.
- Establecimiento de indicadores claves (KPIs por sus siglas en inglés), usados para verificar el cumplimiento. Estos KPIs incluyen indicadores sobre formación del personal y el cumplimiento de hitos establecidos.

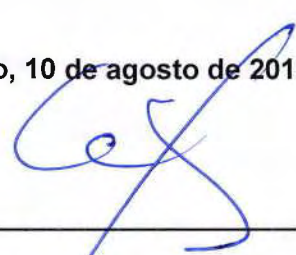
Un proceso de certificación anual, donde el consejo, el director de la empresa, y ciertos directivos tienen que certificar que, de acuerdo con la información con la que cuentan, Telecom NZ esté cumpliendo con todas sus obligaciones.

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., BESTPHONE, S.A. DE C.V.,
CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES,
S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L.
DE C.V., CABLE Y COMUNICACIÓN DE CAMPECHE, S.A. DE C.V. Y
CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V.**

Ciudad de México, 10 de agosto de 2016.



GONZALO MARTINEZ POUS

Representante legal