

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la Consulta Pública relativas a las Ofertas de Referencia Enlaces Dedicados de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

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., y CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V.**, comparezco a exponer:

Con motivo del procedimiento de consulta pública al que se encuentran sujetas las “Ofertas de Referencia que contiene las condiciones aplicables a la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y de larga distancia internacional, así como para los enlaces de interconexión de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.” (en lo sucesivo “las Ofertas de Referencia” o “las OR”), y con fundamento en el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, mis representadas acuden a presentar comentarios en relación con las Ofertas de Referencia.

1 Introducción

1.1 Las ofertas de Referencia carecen de un precio determinado o determinable

Las Ofertas de Referencia carecen ilegalmente de un precio determinado o determinable, el cual constituye uno de los elementos esenciales que debe reunir cualquier oferta que se emita con el objeto de ofrecer bienes y servicios al público.

En efecto, a fin de dar cumplimiento a la Medida Cuadragésima Primera, el Agente Económico Preponderante se encuentra obligado a emitir una OFERTA PÚBLICA a través de la cual estableciera los términos y condiciones bajo los cuales ofrecerá a los concesionarios del sector de telecomunicaciones: i) servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y de larga distancia internacional y de interconexión; y ii) acceso y uso compartido de infraestructura.

EIFT15-43769

En este tenor, resulta claro que con independencia de su nombre y de que dichos actos encuentren como fuente la Resolución de Preponderancia, las Ofertas de Referencia a las que hace mención la Medida Cuadragésima Primera, constituyen en realidad una especie de "oferta pública", la cual puede constituirse válidamente a través de la declaración unilateral de la voluntad; y por ende, se rige, entre otros, por el artículo 1806 del Código Civil Federal, el cual regula la oferta pública de venta, precepto que dispone:

"Artículo 1860.- El hecho de ofrecer al público objetos en determinado PRECIO, obliga al dueño a sostener su ofrecimiento."

Del artículo anterior, se desprende con claridad que, como una especie de oferta pública, la existencia de las Ofertas de Referencia presentadas por el Agente Económico Preponderante ante el IFT para su autorización, depende forzosamente de la concurrencia de los siguientes elementos esenciales:

- a) El objeto y/o servicio que el Agente Económico Preponderante ofertaba a través de dichas Ofertas; y
- b) El precio o tarifa, determinada o determinable, al que ese objeto y/o servicio se ofertaba.

Si las "supuestas" Ofertas de Referencia contienen en efecto los servicios y bienes que el Agente Económico Preponderante pretende ofertar a través de las mismas, cumplimentando de esta manera el primero de los requisitos previamente señalados; éstos carecen de un precio o tarifa determinada o determinable que cumpla con el segundo de esos requisitos esenciales.

En estas condiciones, resultará claro a ese Instituto que al carecer las Ofertas de Referencia de un precio o tarifa determinada o determinable, los mismos NO reúnen los elementos esenciales necesarios para poder ser considerados como verdaderas ofertas públicas y, por lo tanto, no deberán de ser autorizados.

Aunado a lo anterior, la propia Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia estableció como obligación del Agente Económico Preponderante "ofrecer los mismos PRECIOS, términos, condiciones y descuentos establecidos en las Ofertas de Referencia a cualquier concesionario...que se lo requiera". De lo que se permite concluir que, incluso atendiendo a los términos exclusivos de esa Medida, las Ofertas de Referencia debían efectivamente de establecer el precio o tarifa determinada o determinable de los bienes y servicios ofertados a través de las mismas por el Agente Preponderante.

No debe pasar desapercibido que la obligación de establecer un precio o tarifa determinado o determinable por los bienes y servicios ofertados dentro de las Ofertas de Referencia, resulta independiente a lo dispuesto por las Medidas Trigésima Sexta, Trigésima Séptima, Trigésima Octava, Trigésima Novena y Cuadragésima de la Resolución de

Preponderancia, las cuales establecen que las tarifas aplicables a dichos bienes y servicios se negociarán entre el Agente Económico Preponderante y los concesionarios solicitantes; pues es claro que dicha negociación dependería en todo caso de la existencia de una tarifa o precio establecida de manera previa dentro de las Ofertas.

Razonamientos de los que se concluye que, independientemente de la posibilidad de poder negociar las tarifas de las Ofertas prevista en la Resolución de Preponderancia, el Agente Económico Preponderante se encontraba obligado de cualquier manera a indicar desde la emisión de las mismas, el precio o tarifa de los bienes y servicios que se ofrecían a través de las mismas. El cual se reitera, constituye un elemento esencial de toda oferta a través de la cual se ofrezcan bienes o servicios al público.

En consecuencia, dado que ha quedado demostrado que las Ofertas de Referencia carecen ilegalmente de un precio o tarifa determinada o determinable, por lo tanto, éstas no deberán de ser autorizadas por ese Instituto.

1.2 Las Ofertas de Referencias carecen ilegalmente de los elementos mínimos establecidos en la resolución de preponderancia

Las Ofertas de Referencia carecen ilegalmente de los elementos mínimos (adicionales a los elementos esenciales explicados en el apartado anterior) establecidos por la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia, sin los cuales dichas Ofertas no podrían ser legalmente autorizadas, a saber:

- i) Las características del servicio
- ii) Los puntos de interconexión.
- iii) Los plazos de entrega, reparación de fallas y gestión de incidencias.
- iv) Los procedimientos para la contratación, entrega de los servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias.
- v) Los parámetros e indicadores de los niveles de calidad.
- vi) Las penas convencionales.
- vii) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación del servicio.

Partiendo de la premisa anterior, se concluye que las Ofertas de Referencia presentadas por el Agente Económico Preponderante resultan ilegales al inobservar lo dispuesto por la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia.

Lo anterior, pues de la simple lectura que se realice de dichas Ofertas, se podrá corroborar con claridad que éstas omiten señalar: i) las características del servicio; ii) los plazos de entrega, reparación de fallas y gestión de incidencias; iii) los procedimientos para la contratación, entrega de los servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de

incidencias; iv) los parámetros e indicadores de los niveles de calidad; y v) el monto de las penas convencionales establecidas dentro de las mismas. Requisitos que se insiste, las Ofertas de Referencia presentadas por Agente Económico Preponderante debían forzosamente de contener en términos de la mencionada Medida Cuadragésima Primera, y que al no haberlo hecho, éstas no deberán ser autorizadas por el IFT.

En el mismo sentido, resulta conveniente apuntar también que la omisión de cumplir con los elementos mínimos establecidos en la Resolución de Preponderancia, vulnera además las condiciones de competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones.

En relación con la competencia y libre concurrencia, la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 establece que las Ofertas de Referencia no podrán establecer condiciones que inhiban la competencia, y por ende, que no podrán incluir requisitos que no sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios correspondientes. Así, dicha Medida establece una serie de prohibiciones sobre el contenido de las Ofertas de Referencia, consistentes en: i) no incluir condiciones discriminatorias o abusivas (deberán ofrecerse los mismos precios, términos, condiciones y descuentos a todos los concesionarios); ii) no incluir términos y condiciones distintas a las ofrecidas a sus filiales o subsidiarias; iii) no condicionar la prestación de los servicios a la compra, adquisición o venta de otro bien o servicio adicional; (iv) ni tampoco sujetar la prestación de los servicios a la condición de no comprar, adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios de un tercero.

En estas condiciones, resulta claro que las Ofertas de Referencia al no contar con los requisitos mínimos necesarios para su validez, ello permitirá al Agente Económico Preponderante establecer válidamente requisitos que incluso afecten la competencia y libre concurrencia; pues al no estar los términos y condiciones en la Oferta, el Agente Económico Preponderante podría válidamente incluir con posterioridad cualquier requisito, incluso aquellos prohibidos por la propia Medida Cuadragésima Primera.

Es decir, al no haber incluido en las Ofertas de Referencia los requisitos mínimos contenidos en la Medida Cuadragésima Primera, es obvio que el IFT no sólo deja en un estado de incertidumbre a los concesionarios que pretendan solicitar la oferta, sino que incluso tal omisión faculta al Agente Económico Preponderante para: i) determinar precios, términos, condiciones y descuentos distintos para cada concesionario; ii) aplicar términos y condiciones a sus filiales o subsidiarias distintas a las contenidas en las Ofertas de Referencia; iii) condicionar la provisión del servicio a la compra, adquisición o venta de otro bien o servicio; y iv) sujetar la prestación del servicio a la condición de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero. Situación que de nueva cuenta, demuestra la ilegalidad de las Ofertas de Referencia.

En consecuencia, dado que ha quedado demostrado que las Ofertas de Referencia carecen ilegalmente de los elementos mínimos (adicionales a los elementos esenciales explicados en el apartado anterior) establecidos por la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia, en consecuencia, éstas no deberán de ser autorizadas por ese Instituto.

2 Análisis detallado de la Oferta de Referencia

En esta sección realizamos un análisis de los aspectos de las Ofertas de Referencia que resultan más importantes para el Grupo Televisa.

Para facilitar la lectura de este informe por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), hemos clasificado y agrupado los asuntos detallados bajo los siguientes capítulos:

- Asuntos generales
- Obligaciones del AEP
- Obligaciones del Concesario Solicitante (CS)
- Trato equitativo y no discriminatorio
- Definición de servicios
- Tarifas y estructuras de precios
- Presentación de pronósticos
- Intercambio de información
- Procesos y tiempos de provisión y mantenimiento
- Calidad de servicio: definición, medición y niveles
- Penalizaciones.

El análisis de cada asunto 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 Oferta de Referencia

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren al documento en formato .pdf 'ofertadereferenciaenlaces-telmex', el cual fue publicado por el IFT el 14 de julio de 2015. Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia para el arrendamiento de enlaces dedicados de Telnor (documento en formato .pdf 'ofertadereferenciaenlaces-telnor').

2.1 Asuntos generales

Esta sección trata los asuntos generales referidos a la Oferta de Referencia que hacen difícil garantizar la buena ejecución del Convenio y la provisión de los servicios por parte del AEP a los CS. Estos asuntos incluyen los siguientes:



- Relación del convenio dentro de la Oferta de Referencia
- Consistencia del documento.

2.1.1 Relación entre el contrato o convenio y las partes técnicas y tarifarias de las Ofertas de Referencia

Identificación y referencia del asunto

La estructura actual de la OR del AEP no permite de manera fácil y totalmente transparente una aplicación de los mejores términos y condiciones a todos los concesionarios y vincula de manera inextricable el convenio a la Oferta de Referencia, llegando a condicionar la vigencia del Convenio a la de la Oferta de Referencia.

Problema y razones para sugerir cambios

El Convenio se tiene que actualizar conforme los términos y condiciones vigentes y aprobados por el IFT, esto es, conforme la última Oferta de Referencia que se autorice.

En ese sentido, los términos y condiciones del Convenio que forma parte de la OR deben actualizarse en función de las modificaciones a los términos y condiciones autorizados por el regulador con posterioridad, o bien, como resultado de negociaciones con otros operadores en el mercado.

Lo anterior tiene sustento en el criterio jurisprudencial identificada con el número de registro 177665 y bajo el rubro "CONCESIÓN ADMINISTRATIVA. LAS MODIFICACIONES A SUS CLÁUSULAS REGULATORIAS EN VIRTUD DE REFORMAS A LA LEGISLACIÓN RELATIVA, AL NO AFECTAR DERECHOS ADQUIRIDOS DEL CONCESIONARIO NO VIOLAN EL PRINCIPIO DE RETROACTIVIDAD DE LEYES."¹, aplicable por analogía al planteamiento que nos ocupa, partiendo de que las OR son resultado de una medida asimétrica impuesta por el

¹ La concesión constituye un acto jurídico administrativo mixto por contener cláusulas de orden contractual y otras de naturaleza regulatoria. En las primeras se materializan las ventajas económicas a favor del concesionario y en virtud de ello, el Estado no podrá variarlas sin concurrir la voluntad de aquél, porque podría afectar su esfera jurídica y patrimonio. Por su parte, las cláusulas regulatorias consisten en las estipulaciones que determinan las condiciones de la concesión y se encuentran vinculadas al marco legal que regula los términos generales de las concesiones a los que deberán sujetarse los concesionarios y los cuales podrá modificar el Estado, atendiendo a decisiones que importen intereses de la colectividad, de manera que cuando se reforma la legislación relativa, se modifican igualmente los términos de las condiciones reglamentarias del título de concesión, sin que para ello sea necesario el consentimiento del gobernado, porque sería tanto como pretender convenir con éste, reformas a la Constitución, a las leyes o a los reglamentos respectivos, lo cual es jurídicamente inadmisibile. En esa tesitura, cuando el Estado modifica condiciones generales regulatorias de los títulos de concesión, a través de reformas legislativas o reglamentarias, derivadas de decisiones que importen el interés público, no se afectan derechos adquiridos del concesionario, por tres razones fundamentales: la primera porque éstas se encuentran vinculadas a la legislación relativa, que simplemente codifica los términos generales de las concesiones; la segunda, porque dicha normatividad se encuentra sujeta a reformas y modificaciones, según lo exija el interés público y la tercera, porque precisamente por esa dinámica legislativa y administrativa, esos derechos no pueden ni deben entrar a conformar el patrimonio del concesionario. Así, en virtud de que las cláusulas regulatorias del título de concesión no crean derechos adquiridos, las modificaciones que éstas sufran en razón de reformas constitucionales, legales o reglamentarias, no violan el principio de retroactividad a que se refiere el artículo 14 constitucional.



regulador al AEP y consecuentemente, las variaciones que el regulador haga a dicha medida deben reflejarse en las obligaciones del AEP hacia los demás concesionarios, sin que resulte válido invocar un derecho adquirido o relación contractual previa con dichos concesionarios.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Por regla general, en las ORs de servicios regulados del operador con PSM (Poder Significativo de Mercado) en los países que se rigen por el marco común de la Unión Europea, los convenios o contratos son parte integrante de la OR. En muchos casos se trata de contratos tipo, o en inglés *standard terms and conditions*, a veces incluidos como anexos de las ORs, que se limitan a establecer los términos y condiciones generales. Generalmente, dichos contratos hacen referencia a otros anexos en los que se especifican los precios, condiciones técnicas, SLAs, etc. De esta manera, el resto de componentes de las ORs pueden ser adaptados, actualizados y ajustados por las ARNs (Autoridad Regulatoria Nacional) sin necesidad de firmar un nuevo contrato.

En cualquier caso, estos contratos generalmente no interfieren ni limitan las obligaciones regulatorias en materia de telecomunicaciones impuestas a los operadores con PSM en dichas ORs. Sin ánimos de ser exhaustivos, sirva como ejemplo la forma en que estos contratos tipo suelen recoger las cláusulas sobre terminación o extinción de dicho contrato. Si bien puede ser habitual en contratos privados de otro tipo incluir la posibilidad de terminación unilateral de los mismos por cualquiera de las partes con un cierto periodo de preaviso, esta no suele ser práctica habitual en las Ofertas de Referencia, limitándose los casos en los que el operador con PSM puede terminar el contrato. Por ejemplo:

- La BRUO (Oferta de Referencia de bucles desagregados) de Proximus, el operador con PSM en los mercados relevantes 4 y 5 en Bélgica, incluye varias causas (graves) de terminación total o parcial de los contratos, si bien no se menciona que Proximus pueda terminarlo unilateralmente con una simple notificación². Adicionalmente, la duración por defecto de los contratos firmados es indefinida.³
- La MARCo (Oferta Mayorista de Accesos a Registros y Conductos de Telefónica en España) incluye en su Anexo III (Contrato Tipo), cláusula Trigésimo Cuarta los causales de extinción del contrato, entre los que no se encuentra la notificación unilateral por parte del operador con PSM (Telefónica)⁴. Adicionalmente el contrato tipo tiene una vigencia de tres años prorrogables anualmente al vencimiento de la vigencia inicial a no ser que se incurra

² Sección 13 del anexo A "General Terms and Conditions", Proximus's Reference Offer ULL Offer, aprobada por BIPT el 06/02/2015

³ Sección 3.2.8 del anexo A "General Terms and Conditions", Proximus's Reference Offer ULL Offer, aprobada por BIPT el 06/02/2015

⁴ Cláusula trigésimo cuarta del Anexo III de la Oferta de Referencia MARCo, <http://telecos.cnmc.es/marco>

en algún causal de terminación incluido en la cláusula trigésimo cuarta antes mencionada⁵. Sin embargo, la cláusula decimoquinta del contrato tipo especifica que el derecho de uso de la infraestructura es indefinido (mientras se utilice de manera efectiva)⁶

- Las condiciones estándar de contratación de eircom (el operador incumbente irlandés) en su OR BARO (*Bitstream Access Reference Offer*) incluyen la posibilidad de que cualquier parte del contrato pueda terminarlo dando un preaviso de tres meses, siempre sujeto a cualquier obligación regulatoria de prestación de los servicios⁷. La duración del contrato tipo en este caso es de un año, renovable automáticamente por otro año si no se solicita la terminación del mismo de acuerdo por los causales (graves) incluidos en dicho contrato.⁸

Esta forma de operar, generalmente establecida en los países de la Unión Europea, supone, entre otras, varias ventajas:

- Se separan los procesos de revisión de los términos y condiciones regulatorios (técnicas y tarifarias) de las Ofertas de Referencia de los términos y condiciones contractuales. De esta manera, las partes de las Ofertas de Referencia que se refieren a aspectos regulatorios (técnicos y tarifarios relevantes) pueden ser actualizados y refinados en los procesos de revisión, sin necesidad de renovar o volver a firmar contratos que podrían estar sujetos a negociación.
- Se permite terminar los contratos en casos graves, mientras, se preserva la obligación de los concesionarios con el operador con PSM de prestar los servicios mientras detente la calidad de PSM.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que el IFT lleve a cabo un proceso de revisión minucioso del Convenio y modifique o elimine aquellas partes que puedan dar al AEP la posibilidad de dar un trato discriminatorio al aplicar condiciones diferentes a diferentes CS, o una opción para no cumplir con sus obligaciones como AEP, p.ej. si pudiera terminar anticipadamente el contrato de manera unilateral, con un simple aviso y sin sujetarse a procedimiento alguno. Todo ello por suponer una carga o barrera de entrada y desincentivar la participación de los CS.

⁵ Cláusula trigésimo primera del Anexo III de la Oferta de Referencia MARCo, <http://telecos.cnmc.es/marco>

⁶ Cláusula decimoquinta del Anexo III de la Oferta de Referencia MARCo, <http://telecos.cnmc.es/marco>

⁷ Cláusula 6.1 del BARO Bitstream Access Reference Offer Standard Agreement between eircom Limited and (Access Seeker) for the Provision of the ADSL Bitstream Service Subject to a Minimum Term, Version 1.0, 01/7/2015

⁸ Cláusula 5 del BARO Bitstream Access Reference Offer Standard Agreement between eircom Limited and (Access Seeker) for the Provision of the ADSL Bitstream Service Subject to a Minimum Term, Version 1.0, 01/7/2015

Estas recomendaciones son de carácter estructural y general. A lo largo de este documento haremos comentarios más detallados los aspectos concretos relacionados con este tema.

2.1.2 Consistencia del documento

Identificación y referencia del asunto

Varias secciones del documento parecen estar repetidas entre la Oferta, el Convenio y sus Anexos (p.ej. la sección de penalizaciones aparece 2 veces; una vez en la Oferta - página 11 de documento PDF, otra vez en el Convenio – página 36 de documento PDF)

Problema y razones para sugerir cambios

La relevancia de repetir el texto no está clara. Nos parece innecesario y puede llevar a tener que realizar tareas de comprobación de consistencia entre los textos y que añade confusión. En el caso de que hubiera alguna contradicción, tanto en esta versión como en actualizaciones futuras, se presentaría el problema de discernir qué parte prevalecería.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Si bien creemos que el texto en la introducción tendría menos validez jurídica que el de los anexos, sugerimos, por limpieza y claridad, eliminar el texto en la introducción de la OR para evitar confusiones y tener un texto más sencillo

2.2 Obligaciones del AEP

En esta sección se abordan en más detalle los problemas que se han identificado con las obligaciones definidas para el AEP. El punto identificado aquí es el siguiente:

- Suspensión de medidas de preponderancia.

2.2.1 Suspensión de medidas de preponderancia

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 23 (página 54 del documento PDF) establece lo siguiente:

“En el momento en el que el Instituto notifique a Telmex que ha dejado de ser Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones y por ende le han dejado de aplicar las Medidas de Preponderancia a que se refiere la Resolución P/IFT/EXT/060314/76 de fecha 6 de marzo de 2014, por haber obtenido Telmex resolución favorable en los Juicios promovidos en

contra de la Resolución citada, en la que se declare la nulidad o ilegalidad de ésta o por que el Instituto así lo determine, las PARTES se obligan a convenir los nuevos términos y condiciones aplicables a los SERVICIOS objeto del presente CONTRATO que reflejen la nueva situación jurídica aplicable a dichos SERVICIOS.”

Problema y razones para sugerir cambios

No encontramos razón alguna que justifique la inclusión de esta cláusula y por ende sugerimos que sea eliminada de la Oferta de Referencia.

En un escenario hipotético, en el que el IFT decide que AEP ha dejado de serlo en el mercado de enlaces dedicados, el IFT debería establecer cómo se deberían continuar proveyendo dichos servicios y adoptar un nivel de regulación más bajo. La eliminación inmediata de estos servicios regulados tendría un importante efecto disruptivo en el mercado de las telecomunicaciones mexicano.

Existe un precedente respecto a la definición por parte de algunos reguladores de un trayecto de transición tras la eliminación de medidas regulatorias, tal y como describe el grupo de reguladores europeos BEREC, y como tratamos más abajo. Por tanto, sugerimos eliminar la Cláusula 23 de la Oferta de Referencia y que el IFT confirme que adoptará las mejores prácticas en el caso de que le notifique a un concesionario designado como AEP que ha dejado de ser AEP en ese mercado – específicamente, el IFT debería definir un periodo de transición de entre tres y cinco años.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

BEREC resalta que se debería definir explícitamente un plan de migración a seguir en aquellas situaciones en las que un operador con PSM desea realizar la transición de un servicio regulado a otro que no lo está. Consideramos que esta recomendación debería aplicarse a cualquier servicio regulado.

Objetivo	Problemas que surgen a menudo desde un punto de vista de la competencia	Remedios considerados como mejor práctica
Garantizar un proceso de migración efectivo de redes legado a redes NGN/NGA	<p>Es posible que los operadores con PSM no pongan a disposición de sus competidores procesos de migración que les permitan ofrecer servicios minoristas basados en nuevas redes y tecnologías</p> <p>Los operadores con PSM no notifican</p>	<p>La desactivación gradual de la red legado puede estar relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la infraestructura de red que tiene un impacto en, por ejemplo, la ubicación de los productos de acceso (ej. MDF) • tecnologías • productos de acceso <p><u>BP36</u> Las agencias nacionales de</p>

Objetivo	Problemas que surgen a menudo desde un punto de vista de la competencia	Remedios considerados como mejor práctica
	<p>de manera clara su intención de cerrar sus MDFs, su red de cobre o su tecnología TDM</p> <p>Los anuncios por parte de los operadores con PSM relativos al cierre de sus MDFs pueden contribuir a frenar la competencia en el mercado</p>	<p>regulación deberían requerir que los procesos de conmutación se apliquen por igual entre redes legado y los productos mayoristas ofrecidos a través de redes NGA</p> <p><u>BP37</u> En aquellos casos en los que un operador con PSM planea desactivar su red legado de manera gradual, las agencias nacionales de regulación deberían imponer una serie de medidas específicas al operador con PSM relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un marco para la migración • un periodo de notificación • una obligación al operador con PSM de proveer toda la información relevante que posee relativa a las modificaciones que planea implementar en su red, como el desmantelamiento de sus MDFs <p><u>BP38</u> Las agencias nacionales de regulación deberían requerir que las obligaciones existentes permanezcan vigentes hasta que se acuerde un proceso de migración</p> <p><u>BP39</u> A la hora de imponer una obligación a los operadores con PSM relativa a un periodo de notificación para la desactivación gradual de sus redes legado, las agencias nacionales de regulación deberían tener en cuenta que la definición de un periodo de notificación adecuado puede depender de los siguientes factores:</p> <p>Disponibilidad de una solución completamente funcional, La disponibilidad de nuevos productos de acceso en la misma ubicación, etc ;</p> <p>Tiempo de migración razonable en cambios de productos mayoristas. Si se desmantela un producto de acceso obsoleto en un punto de acceso en el cual el producto NGA (Next Generation Access – Acceso de Próxima Generación) estará disponible, el periodo de preaviso razonable será más corto que en el</p>

Objetivo	Problemas que surgen a menudo desde un punto de vista de la competencia	Remedios considerados como mejor práctica
		escenario en el cual el producto NGA estará disponible en otro punto de acceso diferente, donde los competidores no tienen acceso físico todavía.

Figura 2.1: Posición de BEREC sobre las mejores prácticas adoptadas en Europa en lo referente a remedios regulatorios impuestos en el mercado de acceso mayorista a la infraestructura (física) de red de los operadores con PSM [Fuente: BEREC BoR (12) 127, página 17]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos eliminar la Cláusula 23 de la Oferta de Referencia. Sugerimos que el IFT tenga en cuenta las recomendaciones de BEREC en aquellos casos en los que un operador deja de ser AEP. En el caso poco probable de que un operador deje de ser considerado AEP el IFT debería comprometerse a definir un proceso de transición razonable, 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.

2.3 Obligaciones del CS

Esta sección trata los asuntos detallados referidos a las obligaciones del CS incluidas en el convenio y cómo no están alineadas con las obligaciones impuestas al AEP. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- Uso compartido de la infraestructura
- Terminación anticipada
- Rescisión del contrato
- Permisos de las autoridades.

2.3.1 Uso compartido de la infraestructura

Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula 2.4 de la oferta (página 3 del documento PDF) se incluye el siguiente párrafo:

"[...] El CS informará a Telmex sobre aquellos acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de estos, presentando para tal efecto el acuerdo que hayan celebrado ambos concesionarios en el que deberán señalar al concesionario

responsable de las obligaciones contractuales frente a Telmex por lo que hace a los servicios compartidos.”

Problema y razones para sugerir cambios

En general, apoyamos la idea de compartir con el AEP toda la información relevante para la instalación y operación de los servicios. Sin embargo, no vemos razón alguna para que el CS deba informar al AEP acerca de si ofrece los servicios a un tercero (un segundo CS) utilizando el servicio de enlaces dedicados que le alquila al AEP o si tiene un acuerdo con algún tercero para compartir infraestructura y los enlaces dedicados prestados por el AEP forman parte de la infraestructura que se comparte.

Creemos que esta práctica supone efectivamente la compartición de información sensible desde un punto de vista comercial y posiblemente técnico y por lo tanto no debería ser requerida. Adicionalmente, conocer esa información no es necesario ni relevante para que el AEP preste sus servicios en el contexto de esta Oferta de Referencia.

Además, la Oferta de Referencia no trata de manera razonable y satisfactoria cuestiones de confidencialidad entre el AEP y el CS. A este respecto, el AEP debería comprometerse a tratar la información confidencial relativa al CS con el mismo grado de diligencia con el que trataría información confidencial propia de equivalente importancia. Asimismo, deberá definir cómo se controlará dicha información – limitando la disponibilidad de la misma sólo a aquellas áreas que requieran dicha información y, por supuesto, evitando a toda costa utilizarla para competir con el CS.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

No se ha encontrado una cláusula equivalente en ninguna de las ofertas de referencia examinadas.

Las siguientes ofertas de referencia que hemos analizado incluyen cláusulas de confidencialidad:

- Oferta de Referencia de Telefónica – ORLA 2010, Anexo 2 – Contrato tipo, página 7
- Oferta de Referencia de Portugal Telecom – ORCA 2014, Sección 10.1, página 11.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se debería eliminar el párrafo al que se hace referencia más arriba, el cual está incluido en la Cláusula 2.4 de la Oferta de Referencia.

2.3.2 Terminación anticipada

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 15.1 de la Oferta de Referencia (página 50 del documento PDF) establece lo siguiente:

“El presente CONTRATO estará vigente a partir de la fecha de firma y hasta el 31 de diciembre de 2017.”

Por su parte, la Cláusula 15.2 (página 51 del documento PDF) establece lo siguiente:

“El presente CONTRATO podrá terminarse de manera anticipada, ya sea por acuerdo de las PARTES firmado por sus respectivos apoderados o previa notificación por escrito enviada por alguna de las PARTES a la otra con una anticipación mínima de 60 (sesenta) días naturales previos a la fecha efectiva de terminación, 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 de 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;

Se presente un estado de excepción como guerra, invasión, conflicto armado, por el cual, no se puedan salvaguardar las garantías individuales.”

Problema y razones para sugerir cambios

Con respecto a la Cláusula 15.1, consideramos que ésta debería incluir una disposición de renovación automática de la vigencia del contrato. Esto asume que el proveedor del servicio continúa teniendo el estatus de AEP.

En lo que respecta a la Cláusula 15.2, creemos que no es posible para el AEP realizar una evaluación razonable de los incisos D y E. En el caso de incurrir actividades ilegales, sugerimos que este aspecto se cubra en el punto B ('autoridad judicial'). En el caso de que se produzcan cambios en las condiciones económicas, el IFT (u otra 'autoridad competente') estaría posicionado de forma óptima para evaluar si se debería o no retirar un servicio.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Favor de referirse a la Sección 2.1.1 para una comparativa internacional de cómo se tratan los causales de terminación en ofertas de referencia europeas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Proponemos eliminar los puntos D y E de la Cláusula 15.2.

2.3.3 Rescisión del contrato

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 16 (página 52 del documento PDF) de la Oferta de Referencia establece lo siguiente:

“La parte que resulte afectada por el incumplimiento de la otra a cualquiera de, o todas sus obligaciones contenidas en el presente CONTRATO, podrá rescindir de forma inmediata el mismo, sin necesidad de declaración judicial o administrativa, mediante simple notificación por escrito que dirija a la parte que incumplió con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que surtirá sus efectos la rescisión. El efecto inmediato de la rescisión tiene como consecuencia que la parte afectada por el incumplimiento no tendrá la obligación de entregar los servicios que hubiesen sido solicitados por la parte incumplida con anterioridad a la fecha efectiva de rescisión y que no hubiesen sido entregados materialmente por la parte afectada por el incumplimiento, así como también dará lugar a que la parte incumplida no pueda solicitar la contratación de servicios adicionales y que la parte afectada por el incumplimiento no esté obligada a la prestación de los mismos.

Las contraprestaciones que quedaren pendientes al término del presente instrumento, deberán ser cubiertas por el CS a más tardar dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la notificación de la rescisión.”

Problema y razones para sugerir cambios

No encontramos razón alguna que justifique la inclusión de esta cláusula. Debería ser un tercero, la autoridad relevante, el que evalúe si efectivamente se ha producido un incumplimiento del contrato. Este punto se trata en la Cláusula 15.2 – B.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Proponemos eliminar la Cláusula 16 de la Oferta de Referencia o en su caso, adecuarla para sujetar a un procedimiento ante el IFT, para que determine si procede o no la terminación anticipada por incumplimiento.

2.3.4 Permisos de las autoridades

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5.3.1 (página 6 del documento PDF) establece lo siguiente:

“2.5.3.1 Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles a:

a) [...]

b) Causas imputables al CS o su cliente final

- Los retrasos imputables al CS en la obtención de permisos para acceder a los sitios del propio CS, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos.*

- De igual forma cuando se requieran condiciones especiales para acceso en el domicilio del cliente final, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa podrán ser: horarios limitados de acceso y de permanencia, solicitar el permiso de acceso con varios días de anticipación, requerir un permiso por cada vez que se acceda a las instalaciones, cursos de capacitación obligatorios, exámenes médicos previos al acceso cuya programación no depende de Telmex, entrega de documentación específica con varios días de anticipación de los técnicos de Telmex.”*

Además de la Cláusula 2.5.3.1, son varias las secciones de la Oferta de Referencia en las que se hace alusión al problema relacionado con la obtención de permisos de obra y, como tales, deben ser actualizadas de manera acorde. Estas incluyen las secciones 2.5.3.1b (página 6 del documento de oferta de referencia en formato .pdf), 2.7.5c (página 9 del documento de oferta de referencia en formato .pdf), Anexo C, cláusula 1c (página 64 del documento de oferta de referencia en formato .pdf), Anexo C "Medición del cumplimiento de los plazos de entrega" en la subsección b) (página 69 del documento de oferta de referencia en formato .pdf)



Problema y razones para sugerir cambios

La Cláusula 2.5.3.1 sugiere que el CS debería ser el responsable de obtener los permisos de obra necesarios.

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 autoridades relevantes para conseguir los permisos de obra necesarios. En algunos casos, las autoridades locales exigen que sean los propietarios de la infraestructura instalada quienes soliciten los permisos de obra.

En aras de una mayor efectividad y celeridad a la hora de utilizar la infraestructura del AEP y poder mejorar las perspectivas de competencia en el mercado de telecomunicaciones mexicano, creemos conveniente que, por defecto, sea el AEP el encargado de solicitar los preceptivos permisos y que lo haga con el celo y celeridad con que realizaría estos trámites para sus propias obras.

También consideramos adecuado que se dé la opción al CS de realizar estos trámites si así lo desea. En todo caso, es importante que el AEP proporcione la documentación legal necesaria para poder tramitar las licencias y permisos correspondientes. Apoyamos plenamente la idea de que el CS asista en la obtención de los permisos de obra. En aquellos casos en los que el CS tenga una relación establecida con el propietario del terreno, la involucración del CS acelerará el proceso de obtención de los permisos correspondientes. Sin embargo, esto será relevante solamente para un grupo reducido de nuevas edificaciones y por tanto debería ser el propio AEP el encargado de obtener los permisos necesarios.

El AEP debería identificar claramente en su plan de proyecto (en respuesta a una nueva solicitud de acceso) dónde será necesaria la obtención de permisos. Debería documentarse claramente cualquier retraso para la obtención de los permisos correspondientes, tal y como se recoge en la Oferta de Referencia de Telefónica (ver debajo).

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Sección 4 de la Oferta de Referencia de Telefónica ORLA (página 18) identifica los siguientes puntos que son relevantes para la obtención de permisos de obra:

“Los tiempos anteriores 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.”*

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La Oferta de Referencia debería incluir una cláusula en la que se disponga que el AEP será el responsable de obtener los permisos de obra correspondientes, y que involucrará al CS siempre y cuando éste pueda ayudar a acelerar la obtención de los permisos.

Cuando exista un retraso por parte del AEP motivado por la obtención de los permisos de obra, el AEP deberá documentar claramente dicho retraso e informar al CS a la hora de ajustar los tiempos necesarios para la consecución de los permisos de obra correspondientes.

2.4 Trato equitativo y no discriminatorio

Adicionalmente a los puntos ya tratados en este informe, en la OR se encuentran numerosos condiciones discriminatorias entre operadores y el AEP mismo (p.ej. parámetros técnicos, procesos de provisión, tarifas, etc.).

Esta sección contiene una lista de asuntos adicionales relacionados con el trato equitativo y no discriminatorio que el AEP debe dispensar a los CS con respecto a sus propias operaciones así como a los CS entre sí. Los asuntos incluidos son los siguientes:

- Acceso a los sitios.

2.4.1 Acceso a los sitios

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 13 (página 50 del documento PDF) establece lo siguiente:

*“Para los efectos de inspección, arreglo, retiro y/o reparación de las instalaciones o infraestructura propiedad de Telmex, el CS conviene en permitir a los inspectores, trabajadores o contratistas de Telmex, el **libre acceso** al sitio en donde estén instaladas las mismas las **24 (veinticuatro) horas del día, los 365 días del año**, previa presentación de la identificación vigente de los empleados o contratistas de Telmex, en el entendido de que si por **causas imputables al CS o a su cliente se le restringiera o negara el acceso al sitio del cliente** en donde se encuentren las instalaciones, **dichos retrasos en la instalación o reparación no se tomarán en cuenta** para la medición del cumplimiento de los plazos de reparación de incidencias previstos en el Anexo “F” de este CONTRATO.”*

Sección 1.1. (Acceso) del Anexo F (Procedimiento de acceso a sitios) del Convenio (página 128 del documento PDF) establece que:

*“El CS, proporcionará en sus instalaciones un sitio de **fácil acceso durante las 24 horas los 365 días del año**, con vigilancia permanente, así como un croquis que indique la localización del sitio. En su caso el CS se compromete a que **el sitio de su cliente final dé al personal de Telmex fácil acceso durante las 24 horas los 365 días del año**, con vigilancia permanente, así como un croquis que indique la localización del sitio, lo cual implica, de manera enunciativa mas no limitativa, trámites con terceros, permisos, condiciones de seguridad y documentación que sea requerida.”*

Además, en la Sección 1.2. (Recepción de solicitudes de acceso, página 128 del documento PDF) se dispone lo siguiente:

*“Telmex deberá enviar sus solicitudes de acceso con un mínimo de **48 horas de anticipación dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas** al Centro de Atención de Red del CS. Cuando sea mantenimiento correctivo podrá ser a cualquier día de año a cualquier hora del día.”*

Problema y razones para sugerir cambios

No resulta apropiado, razonable ni factible que el CS deba comprometerse a proporcionar un sitio de fácil de acceso durante las 24 horas y los 365 días del año en las instalaciones de sus clientes finales, ya que garantizar dicho acceso se encuentra fuera de su control.

Con respecto a los plazos previstos en las cláusulas citadas más arriba – asumiendo que las referencias a ‘libre acceso’ y ‘fácil acceso’ mencionadas en la Cláusula 13 y en la Sección 1.1 del Anexo F no reemplazan el requerimiento por el cual el AEP debe notificar al CS antes de acceder a sus propios sitios o a los sitios de sus clientes finales – observamos lo siguiente:

- El periodo mínimo de notificación parece estar fijado en 48 horas, tanto en caso de actuaciones de mantenimiento correctivo como planeado. En comparación:
 - Para trabajos de mantenimiento correctivo, la Oferta de Referencia prevé un plazo de 6 horas para que el CS pueda acceder a los sitios del AEP en la infraestructura pasiva compartida.⁹
 - Para actividades de mantenimiento planeado, el CS debe enviar su solicitud con 3 días (72 horas) de anticipación para poder acceder a los sitios del AEP en la infraestructura pasiva.¹⁰

⁹ Anexo 1 'Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias', páginas 100 y 101 del documento en formato .pdf de la Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva, 14 de julio 2015.

¹⁰ Anexo 1 'Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias', página 101 del documento en formato .pdf de la Oferta de Referencia para compartición de infraestructura pasiva, 14 de julio 2015.

- El periodo de notificación previsto en la Oferta de Referencia de enlaces dedicados para actuaciones de mantenimiento planeado es más corto que en la Oferta de Referencia de infraestructura pasiva:
 - por tanto, una de las Ofertas de Referencia debería modificarse para garantizar consistencia y reciprocidad.
- Un periodo mínimo de 48 horas de anticipación cuando se trata de trabajos de mantenimiento correctivo (comparado, por ejemplo, con un máximo de 6 horas previstas en la Oferta de Referencia de infraestructura pasiva) plantea la cuestión de si hay suficientes salvaguardas establecidas en la Oferta de Referencia de enlaces dedicados para garantizar que no se produzcan retrasos indebidos por parte del AEP en los plazos de provisión.

Adicionalmente, resulta apropiado que se le requiera explícitamente al AEP que, antes de obtener acceso a los sitios del CS o a los sitios de sus clientes finales, deberá realizar todas las pruebas necesarias para asegurar que la interrupción del servicio no se debe a causas que son directamente imputables al AEP.

No se deben computar retrasos relacionados con la obtención de acceso a los sitios del CS o a los sitios de sus clientes finales “*para la medición del cumplimiento de los plazos de reparación de incidencias*” si se demuestra que la incidencia se debe a causas que son directamente imputables al AEP.

Esto requiere que el AEP documente en informes detallados de cada incidencia para poder dilucidar y entender sus causas.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Si bien, típicamente y como es lógico, las Oferta de Referencia de enlaces dedicados suelen reconocer la necesidad del operador que presta los servicios de acceder a los sitios de los clientes finales del CS, el que se exija acceso ilimitado 24/7 no es ni mucho menos práctica habitual en comparación con la experiencia internacional.

Por ejemplo, la Oferta de Referencia de Orange en Francia dispone que el CS debe tomar cuantas medidas sean necesarias para que su cliente final, si éste último se ve impactado por la incidencia, permitirle a Orange acceso al sitio, suspendiendo el periodo de recuperación si el operador no está presente en el sitio donde está situado el punto de terminación del enlace dedicado¹¹.

¹¹ Sección 1.3.9.1 'Engagements de qualité de service', pagina 19 de la Offre de Référence de services de capacité d'Orange, 29 de junio 2015

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que el IFT solicite al AEP que revise las provisiones dispuestas en la Cláusula 13 y en las Secciones 1.1 and 1.2 del Anexo F de la Oferta de Referencia de enlaces dedicados para garantizar:

- que no se compromete al CS a provisiones que están fuera de su control, es decir que solamente se le solicite que haga su mejor esfuerzo para acceder a las instalaciones de sus clientes finales
- la consistencia entre las distintas Ofertas de Referencia del AEP en cuanto a los tiempos de notificación (tal y como hemos mencionado arriba) y que dicha consistencia se materialice en las mejores condiciones para el CS
- no existe riesgo de retrasos deliberados por parte del AEP en la reparación de incidencias
- una correcta documentación de las incidencias acaecidas y las soluciones implementadas para corregirlas, a fin de poder dilucidar y entender sus causas.

2.5 Definición de servicios

En esta sección tratamos los asuntos relacionados con los servicios y su definición:

Los asuntos incluidos son los siguientes:

- Servicios no definidos
- Definición y gestión de enlaces dedicados de larga distancia internacionales
- Enlace de interconexión sólo entre el AEP y el CS

2.5.1 Servicios no definidos

Identificación y referencia del asunto

La Oferta de Referencia no describe cómo se solicitan, prestan o se tarifican los servicios de enlaces dedicados redundantes si bien se proveen los parámetros de calidad de los mismos.

Problema y razones para sugerir cambios

La utilización de opciones redundadas de enlaces dedicados es fundamental para partes especialmente críticas de las redes de los operadores.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se describa en la Oferta de Referencia las opciones de redundancia de los enlaces dedicados y cómo se solicitan, prestan o se tarifican los servicios de enlaces dedicados redundantes.

2.5.2 Definición y gestión de enlaces dedicados de larga distancia internacionales

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula “PRIMERA – DEFINICIONES” en la página 18 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional: Servicio de arrendamiento de líneas o circuitos de transmisión dedicados, para el transporte de señales digitales, que se proporcionan a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, a través de enlaces de cualquier capacidad dentro de las indicadas en este documento y entregados a través de cualquier medio de transmisión, excepto satélite, en los cuales una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telmex y la otra punta del enlace termina en algún punto fuera del territorio nacional [Pié de página 1].

[Pié de página 1] – *Telmex solo será responsable de la parte dentro del territorio nacional en su área de cobertura, el resto será subcontratado a un operador extranjero por Telmex o por el CS directamente.”*

Por su parte, la Cláusula 2.5.1.4 en la página 25 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF dispone lo siguiente:

“En el caso de los enlaces para larga distancia internacional se debe considerar la instalación en dos partes, la primera correspondiente al enlace en el área de concesión de Telmex hasta la frontera cuyo plazo no podrá exceder lo establecido en la tabla de tiempos de entrega del presente numeral y el segundo tramo correspondiente al enlace suministrado por el operador internacional cuyo plazo será proporcionado por el mismo.”

Problema y razones para sugerir cambios

El servicio de enlaces dedicados de larga distancia internacional es en cierto modo redundante ya que el AEP:

- no establece un nivel de servicio o tiempos de provisión diferentes para el extremo del enlace dedicado internacional que está ubicada dentro del área de cobertura concesionada al AEP, en comparación con el servicio de enlaces dedicados de larga distancia nacionales.

- No es responsable del funcionamiento del extremo del enlace que termina en algún punto fuera del territorio nacional, el cual es subcontratado a un operador extranjero

Es decir, ambos servicios, enlaces dedicados nacionales y la parte del enlace dedicado internacional que se encuentra en territorio mexicano parecen ser exactamente el mismo servicio

Bajo la definición actual, no debería haber una distinción entre las partes de los enlaces dedicados de larga distancia internacional que están ubicadas dentro del área de cobertura concesionada al AEP en comparación con los enlaces dedicados de larga distancia nacional en términos de precio, tiempos de provisión y calidad de servicio. Por tanto, el servicio de enlaces dedicados de larga distancia internacional puede eliminarse de la Oferta de Referencia. Esto debería simplificar el proceso de monitorización del rendimiento del AEP para todas las partes implicadas. Al mismo tiempo, reducirá en la práctica la posibilidad de diferencias injustificadas entre los dos servicios de enlaces dedicados.

En su lugar, el AEP debería mantener una lista transparente de las ubicaciones donde provee interconexión a proveedores internacionales.

Si el AEP quiere ofrecer un producto diferenciado para los enlaces dedicados de larga distancia internacional, necesitará documentar claramente las diferencias existentes en el servicio y sus precios asociados con respecto al servicio de enlaces dedicados nacionales.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En las Ofertas de Referencia de enlaces dedicados que hemos examinado, no hay mención alguna a servicios internacionales. Estos servicios se suelen considerar como un mercado diferente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar el servicio de enlaces dedicados de larga distancia internacional de la Oferta de Referencia. Para evitar confusiones, el AEP debe prestar el servicio de enlaces dedicados desde el punto que le indique el CS hasta la ubicación de la pasarela internacional (*international gateway* por sus siglas en inglés) que este último elija, a través del servicio de enlaces dedicados nacionales.

En su lugar, el AEP debería mantener una lista de las ubicaciones donde provee interconexión a proveedores internacionales – utilizando el Sistema Electrónico de Gestión una vez se encuentre disponible.



2.5.3 Enlace de interconexión sólo entre el AEP y el CS

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula PRIMERA – DEFINICIONES en la página 19 del documento de Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“Enlaces Dedicados de Interconexión: Servicio de arrendamiento de líneas o circuitos de transmisión dedicados, para el transporte de señales digitales asociadas **a la interconexión entre la red de Telmex y de otro concesionario que asegure el intercambio de tráfico público conmutado**, que se proporcionan a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, al amparo de convenios de interconexión que establece el artículo 42 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, entregado a través de cualquier medio de transmisión, excepto satélite, dentro del área de cobertura concesionada a Telmex donde existan puntos de interconexión, estos serán ofrecidos con capacidades de E1 (2 Mbps) y sus múltiplos, STM1 (155 Mbps) y sus múltiplos, así como Ethernet (10 Mbps a 10 Gbps). Según se define en la Norma G.703 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y para el caso de enlaces Ethernet el servicio será ofrecido de conformidad con la Norma 802.3 del IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers).”

Adicionalmente, el Convenio Marco de Interconexión también incluye el servicio de enlaces dedicados de interconexión. En caso de que se quiera mantener el servicio en ambas Ofertas de Referencia, se requiere un esfuerzo de sincronización de revisiones de ambas ofertas para asegurarse de que las condiciones de prestación de ambos son iguales.

Problema y razones para sugerir cambios

La definición del servicio recogida en la Cláusula PRIMERA citada más arriba no debería descartar la posibilidad de que dos CS se interconecten directamente para el intercambio de tráfico. Para conectar los sitios de dos CS, deberían poder usar el servicio de enlaces dedicados locales, de larga distancia o una combinación de ambos. Naturalmente, la responsabilidad de gestionar el contrato con el AEP recaería sobre uno de los CS, aquel que hubiera solicitado el correspondiente enlace dedicado al amparo de esta oferta de referencia.

Tal y como tratamos en la Sección 2.3.1, por razones de confidencialidad, un CS no debería de tener que explicar cuándo comparte un enlace con otro concesionario.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

No es habitual encontrar restricciones al uso de enlaces dedicados para interconexión contenidos en ofertas de referencia de enlaces dedicados y similares en los países europeos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Requerimos que se incluya en la Oferta de Referencia de manera explícita la posibilidad de que un CS pueda contratar al AEP un enlace dedicado para interconectarse de manera directa con otro concesionario.

2.6 Tarifas y estructuras de precios

En esta sección tratamos los asuntos relacionado con las tarifas, su estructura, los precios y otros asuntos sobre los que no existe toda la información que estimamos necesaria o sobre los que estimamos deben efectuarse cambios.

Los asuntos incluidos son los siguientes:

- Ausencia de tarifas en la Oferta de Referencia
- Gastos de instalación
- Pago mensual de los servicios
- Facturación extemporánea
- Descuentos por volumen

2.6.1 Ausencia de tarifas en la Oferta de Referencia

Identificación y referencia del asunto

La Oferta de Referencia no incluye las tarifas de los servicios de enlaces dedicados.

Problema y razones para sugerir cambios

La ausencia de los precios en la Oferta de Referencia es un caso concreto de falta de transparencia y trato equitativo para que cualquier operador en la industria pueda adherirse a las últimas condiciones negociadas entre el AEP y el otro operador o impuestas por el IFT.

La medida CUADRAGÉSIMA PRIMERA de las Medidas de Preponderancia Fijas estipula, entre otras cosas, lo siguiente:

“El Instituto requerirá al Agente Económico Preponderante modificar los términos y condiciones de las Ofertas de Referencia cuando no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas o a su juicio no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector, a más tardar el 10 de septiembre del año de la presentación de las Ofertas de Referencia.”

[...]

“En caso de que las nuevas propuestas de Oferta de Referencia no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas el Instituto las modificará en sus términos y condiciones.”

Es nuestra interpretación que esta medida faculta al IFT para imponer al AEP la publicación de los precios y tarifas en sus Ofertas de Referencia así como la aplicación de los mismos términos y condiciones a todos los CS.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica común y obligatoria en los países regidos por el marco común regulatorio de las comunicaciones electrónicas de la Unión Europea, que los precios, tarifas, sus estructura y los posibles cambios que se lleven a cabo, sean publicados en la Oferta de Referencia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La Oferta de Referencia debe incluir los precios que sean de aplicación para los servicios prestados por el AEP. Estos precios deberían seguir un proceso de actualización y aplicación definido.

2.6.2 Gastos de instalación

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3 (página 40 del documento PDF) establece lo siguiente:

“a) Gastos de instalación.

Pago de los gastos de instalación en una sola exhibición al día hábil siguiente de la validación de los ACUERDOS ESPECIFICOS respectivos, conforme a las tarifas que se estipulan en el Anexo G.”

Problema y razones para sugerir cambios

Es práctica habitual que en México los gastos de instalación no se cobren cuando un CS se compromete a contratar un servicio por un periodo de al menos 24 meses. Bajo condiciones de transparencia, esto debería explicitarse en la Cláusula 3 y en el Anexo G.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La Cláusula 3 y el Anexo G deberían incluir una disposición por la cual un CS que se compromete a contratar un servicio por un periodo de 24 meses recibe un descuento sobre los gastos de interconexión.

2.6.3 Pago mensual de los servicios

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3.1b (página 40 del documento PDF) establece lo siguiente:

“b) Pago mensual de los SERVICIOS.

Pago mensual anticipado de la renta de los SERVICIOS de conformidad con las tarifas que se estipulan en el Anexo "G" del presente CONTRATO.

El CS se encuentra obligado al pago mensual de los servicios, a partir de la fecha de la notificación de entrega del servicio por parte de Telmex confirmada mediante la recepción que del mismo realice el CS a través de la firma del ACTA de ACEPTACIÓN correspondiente. Un ejemplar del ACTA de ACEPTACIÓN quedará en poder de cada una de las PARTES. El PROCEDIMIENTO DE ENTREGA/RECEPCIÓN de los SERVICIOS se sujetará a los términos y condiciones del Anexo "D".

Los pagos referidos deberán cubrirse a más tardar dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a aquél en que el CS haya recibido la factura correspondiente, de no llevarse a cabo, Telmex podrá rescindir el presente CONTRATO sin necesidad de declaración judicial.”

Problema y razones para sugerir cambios

El cobro de cargos mensuales por anticipado por parte del AEP al CS no está justificado, sobre todo teniendo en cuenta que el Convenio no establece ningún tipo de mecanismo transparente de reconciliación de facturas o de reembolso en caso de modificaciones o cancelaciones a los servicios requeridos por el CS.

El pago por adelantado es especialmente problemático ya que se podría dar el caso de que se cobrara por servicios que se den de baja durante en el mes corriente, especialmente en ausencia de un proceso conjunto de reconciliación y disputa de facturas que pudiera servir para subsanar estos errores.

Las contraprestaciones a pagar por el CS al AEP deberían facturarse y satisfacerse a mes vencido.

Describimos los requisitos clave para el proceso de reconciliación conjunto y disputa de facturas en la sección 2.6.4

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Mostramos a continuación que el pago por adelantado no es una práctica demasiado habitual en otros países.

País – Operador	Sección relevante	Facturación de los servicios	Condiciones de pago
España – Telefónica	7.2.2b	A mes vencido	8 días siguiente a la emisión de la factura
Portugal – Portugal Telecom	Anexo 7.2	A mes vencido	Pago en la fecha indicada en la factura

Figura 2.2: Condiciones de pago establecidas en las ofertas de referencia de enlaces dedicados analizadas [Fuente: ES – ORLA, 2010; PT – ORCA 2015]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos modificar la Oferta de Referencia para que los pagos a realizar por el CS al AEP se realicen a mes vencido, y no anualmente y por anticipado como se establece actualmente en la Oferta.

2.6.4 Facturación extemporánea

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3.2c (página 42 del documento PDF) establece lo siguiente:

“Telmex podrá presentar en cualquier tiempo facturas complementarias por SERVICIOS omitidos o incorrectamente facturados.”

Problema y razones para sugerir cambios

No resulta aceptable y no es práctica habitual que El AEP pueda emitir facturas sin que exista un tiempo límite para ello.

Sugerimos establecer un proceso de reconciliación mensual de facturas para:

- subsanar cualquier error que haya sido identificado en las facturas emitidas
- identificar aquellos servicios que han sido omitidos o incorrectamente facturados.

Como está reflejado en la cláusula 3.2, estamos de acuerdo en que las disputas sobre facturación deben plantearse durante el periodo estándar de pago (actualmente 18 días). Sin embargo, sugerimos un plazo límite de 90 días, siguiendo el ejemplo de PT en Portugal, para plantear nuevas disputas incluyendo, pero no limitándolo a, que el AEP envíe una corrección a una factura enviada o una factura que no se hubiera enviado con anterioridad o disputas identificadas por el CS, que hayan sido hechas fuera del periodo estándar de pago.

De igual manera creemos que debería establecerse un comité para la revisión de disputas, correcciones y facturas no emitidas con carácter mensual. Cualquiera de las partes debería poder escalar el problema al IFT transcurrido un periodo de 10 días sin llegar a un acuerdo.

El IFT debería monitorizar y redefinir este procedimiento en caso de identificar problemas materiales con el mismo.

Estimamos relevante mencionar que, en línea con lo que estamos tratando en este punto, la reconciliación mensual de penalidades por rendimiento es un requerimiento de las medidas octava y décima de la declaración de poder sustancial. Entendemos que este es un buen precedente para actuar en la línea que sugerimos en esta sección. En efecto, dichas medidas rezan:

*“Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica y el CS, llevarán a cabo en la primera semana de cada mes **una conciliación mensual** para determinar la base de servicios que se encuentren en incumplimiento con respecto de las fechas de entrega vinculantes de la obligación específica Séptima y de los plazos de entrega establecidos en la obligación específica Sexta, determinando el monto penalizable para descontar de la siguiente factura a emitir por los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, al CS.”*

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En Portugal, la ORCA propone que cualquier reclamación debe presentarse en un plazo de 90 días, tal y como se menciona en el Anexo 7, página 2:

“Caso o OPS pretenda apresentar uma reclamação relativamente a uma fatura emitida pela MEO, deverá fazê-lo no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da respetiva emissão, mantendo-se, contudo, a obrigatoriedade de pagamento da fatura no prazo indicado.”

En España, la ORLA define explícitamente un procedimiento de liquidación de penalizaciones en sus páginas 34–25, el cual podría ser tomado por el IFT como referencia para detallar el proceso de reconciliación que solicitamos en esta sección.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos eliminar el párrafo citado más arriba de la Cláusula 3.2 c.

Así mismo, la Oferta de Referencia debería establecer un proceso de reconciliación de pagos, tomando como base los términos descritos más arriba, contemplando un periodo de 90 días para presentar una reclamación. El IFT debería mediar en aquellas dispuestas que no hayan podido ser resultas entre las partes y monitorizar el proceso, con miras a redefinirlo en el caso de que se identifiquen problemas materiales con el mismo.

Así mismo, recomendamos que el IFT adopte un proceso de conciliación de facturas en línea con el establecido por la CMT en la Oferta ORLA de Telefónica.

2.6.5 Descuentos por volumen

Identificación y referencia del asunto

No existen plantillas en el anexo de precios y tarifas para incluir descuentos por volumen.

Problema y razones para sugerir cambios

Suele ser práctica habitual en México incluir descuentos por volumen en contratos para la prestación de este tipo de servicios. Estos deberían explicitarse en el Anexo G, adhiriéndose al principio de transparencia y no discriminación.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España, la ORLA describe claramente los descuentos por volumen y concentración aplicables (hasta un 16%) en el Anexo 3 – ‘Descuentos’, página 77.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el IFT obligue al AEP a detallar claramente su política de descuentos en la oferta de referencia. Debería definirse los descuentos ofrecidos a los CS en el Anexo G, en cumplimiento del principio de transparencia y no discriminación.



2.7 Presentación de pronósticos

En esta sección tratamos los asuntos relacionados con la presentación de pronósticos.

El asunto incluido es el siguiente:

- Pronóstico de servicios

2.7.1 Pronóstico de servicios

Identificación y referencia del asunto

Cláusula 2.3: *El concesionario de una red pública de telecomunicaciones solicitante del servicio presentará un pronóstico de demanda de servicios para el año siguiente a más tardar el 30 de junio del año en curso conforme a lo siguiente:*

- 30 de junio: enero-junio (año inmediato posterior)
- 31 de diciembre: julio-diciembre (año inmediato posterior).

Los servicios pronosticados conforme a los plazos que se detallan en el párrafo anterior serán ratificados por el CS sobre bases bimestrales a más tardar en las fechas que se indican a continuación: 30 de septiembre: enero-febrero (año posterior):

- 30 de noviembre: marzo-abril (año posterior)
- 31 de enero: mayo-junio (mismo año)
- 31 de marzo: julio-agosto (mismo año)
- 31 de mayo: septiembre-octubre (mismo año)
- 31 de julio: noviembre-diciembre (mismo año).

Cláusula 2.5.3.5 *En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más a los pronosticados, los enlaces excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo un esquema de fecha compromiso (due date). Situación que será notificada al Instituto, junto con las nuevas fechas de entrega.*

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que los pronósticos de servicios recogidos en la Oferta de Referencia son innecesariamente exigentes. Sobre la base de precedentes internacionales, detallados más

abajo, consideramos razonable la inclusión de un único pronóstico de servicio en la Oferta de Referencia con tres meses de antelación para los seis meses siguientes.

De incluirse un único pronóstico de servicio en el contrato, sería necesario detallar de manera más clara qué medidas adoptará el AEP para adherirse al nuevo pronóstico con respecto al pronóstico inicial.

Creemos que, basándonos en la evidencia que presentamos a continuación, una desviación con respecto a los pronósticos sólo debería tener efecto (si acaso) en el cumplimiento de los tiempos de entrega siempre y cuando: a) haya una demanda excepcional por encima de lo pronosticado (p.ej. por encima del 20% sobre lo pronosticado por el CS) y b) los posibles cambios sobre los tiempos de entrega estándar haya sido aceptado por el IFT (previa notificación por parte del AEP)

Favor de consultar también la sección 2.9.5 para nuestra argumentación completas sobre pronósticos y solicitudes fuera de pronóstico.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La siguiente tabla ofrece un resumen de los pronósticos de servicios establecidos para los servicios de enlaces dedicados en otros países.

País – Operador	Sección relevante	Periodo de notificación	Periodo de pronóstico	Nivel de confiabilidad requerido
España – Telefónica (primer año)	5.1	2 meses	3 meses	20%
España– Telefónica (años subsiguientes)	5.1	3 meses (1 de octubre del año anterior)	12 meses	20%
Portugal – Portugal Telecom (pronóstico inicial)	Anexo 6, Sección 2	3 meses (en septiembre del año anterior)	Los primeros 6 meses (enero-junio) are firmes Los 6 meses siguientes (julio-diciembre) son provisionales	No detallado
Portugal – Portugal Telecom (nuevo pronóstico)	Anexo 6, Sección 2	3 meses (en marzo)	El siguiente semestre (Julio-Dic)	No detallado
Francia – Orange	1.3.7	0 meses	6 meses	No detallado

Figura 2.3: Pronósticos de servicios incluidos en las ofertas de referencia de enlaces dedicados analizadas [Fuente: ES – ORLA, 2010; PT – ORCA 2015; FR – OdR 2015]

En la tabla anterior, si el nivel de confianza (margen de error) ofrecido en realidad está x% por encima del nivel pronosticado, el exceso de solicitudes será tratado como excepcional. En el caso de la ORLA en España, solamente cuando el número total de solicitudes de enlaces dedicados excede los pronósticos presentados por todos los operadores en más de un 20% se considera como una situación excepcional. En ese caso, Telefónica solicita a la CMT si puede ajustar las fechas de entrega que le han sido impuestas¹². No hemos encontrado una cláusula similar en las Ofertas de Referencia de Portugal y Francia.

Creemos que la adherencia estricta a los pronósticos y cambios subsiguientes en los plazos de entrega deberían aceptarse únicamente tras su revisión y aceptación por parte del IFT.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Proponemos incluir un único pronóstico de servicio en la Oferta de Referencia con tres meses de antelación para los seis meses siguientes, y eliminar el requerimiento de realizar un nuevo pronóstico.

Un cambio en los tiempos de entrega debería estar justificando únicamente cuando a) existe una demanda excepcional más allá de los pronósticos presentados por los CS (ej. superior al 20% para todos los concesionarios) y b) tras la aceptación por parte del IFP.

2.8 Intercambio de información

Esta sección presenta los principales problemas que hemos identificado en relación con los procesos de intercambio de información impuestos al AEP:

- Acceso por parte del CS a la información sobre la infraestructura del AEP
- Necesidad de celebrar un contrato para tener acceso a la información
- Información sobre la infraestructura a alto nivel

2.8.1 Acceso a información sobre la infraestructura del AEP para el arrendamiento de enlaces dedicados

Identificación y referencia del asunto

La Oferta de Referencia no incluye ninguna disposición relativa al acceso por parte del CS a información sobre la infraestructura disponible por parte del AEP para el arrendamiento de enlaces dedicados.

¹² Sección 5.1 de la ORLA OFERTA DE REFERENCIA DE LÍNEAS ALQUILADAS DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. PARA OPERADORES DE REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (ORLA) Anexo EXP. MTZ 2009/2042

En general, la Oferta se caracteriza por la ausencia de una base de datos centralizada y actualizada, que pueda consultarse 24/7 para obtener información relativa a la disponibilidad de cada servicio, sus características técnicas, etc., así como formularios en línea para solicitar los servicios.

Problema y razones para sugerir cambios

El Contrato para el arrendamiento de enlaces dedicados no se ajusta a las Medidas de Preponderancia¹³ al no existir un apartado en el Convenio que especifique cómo se obtendrá información relativa a la localización exacta de la infraestructura, sus características técnicas y la capacidad excedente en la misma. Por ende, los CS desconocen en qué zonas están disponibles los servicios del AEP o si existe capacidad suficiente en la infraestructura requerida para satisfacer sus necesidades de demanda.

Existe una ausencia de directrices claras por parte del IFT en cuanto a los plazos para la implementación del Sistema Electrónico de Gestión (SEG), así como sobre las funcionalidades del mismo.

Disponer de una base de datos centralizada es fundamental para que los CS puedan planificar sus solicitudes de forma eficiente y solicitar el acceso a elementos de la red del AEP.

A día de hoy, la decisión de un operador de contratar los servicios del AEP se basa en información parcial y sesgada que le proporciona el propio AEP. Además, es muy probable que la información proporcionada por el AEP a los CS sea de una calidad inferior a la que proporciona a sus propias filiales. Este trato discriminatorio entre operadores y la falta de transparencia del proceso puede provocar distorsiones en el mercado de telecomunicaciones y generar barreras a la entrada de nuevos operadores, así como retrasos innecesarios en la toma de decisiones de inversión por parte de los CS, lo cual puede derivar en que los operadores alternativos tengan que competir en situación de desventaja.

Es responsabilidad del IFT definir de manera precisa los requerimientos que debe cumplir el SEG, así como desarrollar un plan de acción con plazos vinculantes y lo más ajustados posibles para la puesta en marcha de un SEG de alta calidad. Así mismo, el plan de acción debe garantizar el óptimo funcionamiento del SEG y que pueda ser utilizado por parte de un CS y del brazo minorista del AEP.

¹³

La Cláusula 26 del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia especifica que "el AEP deberá poner a disposición del Instituto, y los Concesionarios Solicitantes, a través del Sistema Electrónico de Gestión (SEG), información relativa a sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada periódicamente o cuando exista un cambio en la infraestructura. Dicha información deberá contener, al menos, lo siguiente: información sobre la localización exacta de las instalaciones: ductos, postes, registros, y los demás que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo mapas con las rutas de los ductos; las características técnicas de la infraestructura; la capacidad excedente de Infraestructura Pasiva; normas de seguridad para el acceso a las instalaciones."

Con el objetivo de agilizar el proceso de transparencia y garantizar la equivalencia de insumos, es necesario imponer una fecha límite para la implementación del SEG. Mientras el SEG no se encuentre operativo, el AEP deberá proveer dicha información a los CS de forma inmediata por otros medios.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica habitual en Europa establecer en las Ofertas de Referencia una obligación por la cual el AEP se compromete a desarrollar y mantener una base de datos centralizada.

En 2006, Openreach en el Reino Unido lanzó la plataforma EMP¹⁴ (del inglés *equivalence management platform*) para cumplir con las obligaciones de regulación de equivalencia de insumos que le habían sido impuestas, las cuales fueron introducidas a fin de que todos los operadores puedan competir en condiciones de igualdad.

Inicialmente, la plataforma EMP estaba enfocada en los servicios de acceso desagregado al bucle local, aunque a día de hoy es compatible con la mayoría de los productos y servicios ofrecidos por Openreach.

El objetivo principal de la plataforma EMP es proporcionar información detallada y fiable a cualquiera que la solicite, así como garantizar la provisión de los servicios y productos de Openreach en igualdad de condiciones para todos aquellos que deseen contratarlos. La plataforma tiene múltiples funcionalidades que permiten al usuario realizar una serie de trámites en línea utilizando una única interfaz de gestión, tales como:

- comprobaciones pre-venta, reservas de citas y pruebas de línea
- servicios de apoyo a la actividad de aprovisionamiento, tales como solicitar la contratación de un nuevo servicio, o bien modificar o darse de baja en un servicio ya contratado
- publicar informes de incidencias.

En el Reino Unido, BT provee un plano de su red para mostrar la ubicación aproximada de los elementos pasivos de su red. Los CS envían órdenes de provisión de información para tener más detalles de la parte de la red en la que están interesados.

En España, Telefónica posee una plataforma llamada NEON¹⁵ (anteriormente conocida como SGO o Sistema de Gestión de Operadores) que actúa como el principal canal de comunicación entre los operadores que solicitan ofertas mayoristas y Telefónica. El objetivo de NEON es mejorar el proceso de información y provisión de las ofertas mayoristas de Telefónica.

¹⁴ https://www.openreach.co.uk/orpg/home/helpandsupport/help_support/downloads/emp_high_level_view.pdf

¹⁵ <https://sgo.telefonica.es/>



Los fallos cometidos por Telefónica produjeron demoras en la provisión de los códigos de usuario y contraseñas necesarios para que los operadores pudiesen acceder al SGO. A consecuencia de ello, los operadores se vieron abocados a realizar las solicitudes de servicios por correo electrónico en lugar de a través de la plataforma, lo que dificultó el seguimiento de incidencias por parte de los operadores.

En el año 2007, la ya extinta Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT, que ha sido reemplazada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)), impuso una multa a Telefónica de 13 millones de euros por no poner en funcionamiento adecuadamente el SGO entre 2002 y 2007, lo que supuso una merma en la capacidad de competir de los operadores alternativos.

A través del sistema de gestión NEON el cliente es capaz de conocer los datos de calidad de los activos de Telefónica, gestionar averías y realizar solicitudes de servicio. En el sistema de información se representan registros, conductos y postes de su infraestructura de obra civil de las redes de alimentación, distribución y dispersión cuando discurre canalizada por dominio público. El sistema refleja el despliegue de conductos y registros sobre una representación gráfica de calles, donde cada registro se identifica con un código. En caso de que la información no se encuentre debidamente actualizada, Telefónica se compromete a subsanar los errores del sistema detectados, siempre y cuando resulte factible.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con el objetivo de agilizar el proceso de transparencia y garantizar la equivalencia de insumos, consideramos que el IFT debería acordar con el AEP un calendario para el desarrollo del SEG e imponerle una fecha límite para su puesta en marcha, así como monitorizar su correcta implementación.

En línea con las mejores prácticas generalmente adoptadas en Europa, el SEG debería permitir a todos los operadores (tanto a las empresas del AEP como a los operadores alternativos) realizar una gestión centralizada y poder acceder a información detallada de trámites sobre activos disponibles, parámetros técnicos, planes de expansión previstos, tarifas aplicables, formularios de solicitud, procesos de aprovisionamiento, gestión de incidencias, etc.

Consideramos que una plataforma como el SEG es fundamental para garantizar los principios de no discriminación y transparencia en el mercado mexicano de las telecomunicaciones. Una plataforma de este tipo también permitirá agilizar considerablemente el proceso de contratación de servicios por parte de los CS, y a su vez fomentar la competitividad en el mercado mexicano.



2.8.2 Necesidad de celebrar un contrato

Identificación y referencia del asunto

Si bien existe un proceso de solicitud de servicio, el CS no tiene acceso previo a la información necesaria sobre la red del AEP para decidir si le interesa contratar los servicios de enlaces dedicados.

Problema y razones para sugerir cambios

Para evitar dudas – a fin de no contravenir la Cláusula 26 del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia – el AEP debe notificar a los concesionarios de telecomunicaciones acerca de nuevas infraestructuras de obra civil indistintamente de si han firmado el Convenio o no.

Suele ser práctica habitual y útil registrarse en un sistema electrónico para tener acceso a este tipo de información. Esto suele hacerse para restringir el acceso a información relativa a la infraestructura del AEP.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La firma de un Convenio para poder acceder a información relativa a la infraestructura del AEP para arrendar enlaces dedicados es requisito excesivamente complicado en comparación con las prácticas adoptadas por operadores con PSM en Europa. Por ejemplo, en el Reino Unido los concesionarios de telecomunicaciones pueden acceder al portal de clientes de Openreach simplemente registrando sus datos de empresa.¹⁶

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que el IFT se asegure de que no hay restricciones indebidas al acceso de información relativa a la infraestructura del AEP por parte de los concesionarios autorizados que estén interesados en contratar enlaces dedicados.

La firma del contrato en su forma actual representa una carga excesiva e innecesaria para simplemente proteger los datos de la red del AEP. Tal y como mencionamos en la Sección 2.1.1 de este documento, la firma de un contrato estándar (separado de las condiciones técnicas y comerciales de la Oferta de Referencia) sin incluir obligaciones podría ser una medida alternativa para proteger cualquier trato indebido de la información relativa a la infraestructura del AEP.

¹⁶ <https://www.openreach.co.uk/orpg/home/loadbecomenonportalcustomerform.do>

2.8.3 Información sobre la infraestructura a alto nivel

Identificación y referencia del asunto

El documento no incluye ningún diagrama que muestre el esquema de la infraestructura del AEP disponible para el arrendamiento de servicios de enlaces dedicados.

Problema y razones para sugerir cambios

Los CS no disponen de información, aunque sea a alto nivel, relativa a la infraestructura del AEP. Por ello, la Oferta de Referencia debe incluir al menos una descripción general de la red y los puntos de su red desde lo que están disponibles los servicios.

Tal y como mencionamos anteriormente, el AEP puede proveer información relativa a su infraestructura al CS a través del procedimiento iniciado por este último en el sistema de gestión.

Las Ofertas de Referencia europeas incluyen información a alto nivel relativa a la infraestructura del AEP y de los puntos de la red en los que están disponibles los servicios que se ofertan. En efecto:

- las diagramas de red esquemáticos¹⁷ que incluye Telefónica (España) así como la lista de puntos clave de la red donde el servicio está disponible¹⁸
- los diagramas de red genéricos¹⁹ que provee Portugal Telecom así como la lista de puntos clave de la red donde el servicio está disponible²⁰.

Adicionalmente, la información sobre obra civil que puede ser útil para el servicio de enlaces dedicados, en otras ofertas como las de Estas Ofertas se incluyen al menos un plano general de la infraestructura pasiva disponible que permite a los CS observar el grado de cobertura existente en las zonas en las que están interesados. Por ejemplo:

- las diagramas de red esquemáticos²¹ que incluyen Telefónica (España) y BT (Reino Unido) en sus Ofertas de Referencia²²

¹⁷ Página 6 de OFERTA DE REFERENCIA DE LÍNEAS ALQUILADAS DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. PARA OPERADORES DE REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (ORLA)

¹⁸ Apéndice 1A: Centrales de servicios de conexión superiores tradicionales y Apéndice 1B: Centrales cobertura y zonas tarifación oferta Ethernet de OFERTA DE REFERENCIA DE LÍNEAS ALQUILADAS DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. PARA OPERADORES DE REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (ORLA)

¹⁹ Sección 1 ANEXO 1 ANEXO À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ETHERNET (ORCE PT) Características e funcionalidades dos serviços, MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. 30 de dezembro de 2014.

²⁰ Apêndice A ANEXO 1 ANEXO À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ETHERNET (ORCE PT) Características e funcionalidades dos serviços, MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. 30 de dezembro de 2014

- los diagramas de red genéricos²³ y mapas²⁴ que provee Portugal Telecom.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se debe incluir una descripción general de la red en la Oferta de Referencia así como los puntos clave de la red del AEP para que los CS puedan entender la relevancia e interés de los mismos a la hora de diseñar sus propias redes y solicitar servicios al AEP en el marco de esta oferta de referencia. Sugerimos que el IFT requiera al AEP que haga un esfuerzo para mejorar la calidad de la información relativa a su red incluida en la Oferta de Referencia añadiendo diagramas esquemáticos, genéricos o alto nivel de su infraestructura de red y los puntos clave de la red tal y como hacen PT y Telefónica en sus respectivas ofertas de referencia.

2.9 Procesos y tiempos de aprovisionamiento y mantenimiento

Una Oferta de Referencia de este tipo requiere una explicación detallada del proceso de contratación, modificación y cancelación para cada uno de los servicios así como las condiciones aplicables.

En esta sección se alistan los problemas identificados relacionados con los procesos y plazos de aprovisionamiento y mantenimiento o la ausencia de dichas condiciones que se esperarían como parte de una Oferta de Referencia. Los temas cubiertos aquí son los siguientes:

- Plazos de entrega de los servicios
- Inicio y fin del cálculo con respecto a los plazos de aprovisionamiento
- Plazos de entrega tras solicitudes de reprogramación
- Medición del cumplimiento de los plazos de entrega
- Medición del cumplimiento de los plazos de reparación
- Plazos de provisión para solicitudes realizadas fuera de pronóstico
- Entrega anticipada
- Proyectos especiales
- Reparación de fallas - interconexión
- Reparación de fallas – ruta alternativa para interconexión
- Alcance de cada prioridad
- Revisión de parámetros de calidad.

²¹ Anexo 2 'Red de acceso de Telefónica' (página 39). Sección 1 'Normativa Técnica de la Oferta de Referencia MARCO'. Disponible <http://telecos.cnmc.es/marco>

²² Figuras 1 a 4 en la Sección 2 (páginas 5 a 10) en la *Physical Infrastructure Access (PIA) Openreach Internal Reference Offer*, 16 de mayo 2013.

²³ Figuras 1 y 3 (páginas 4 y 5) en el Anexo 1 (Características Técnicas) de la *Oferta de Referência de Acesso a Conduas*, 30 de junio de 2015.

²⁴ Figuras 4 y 7 (páginas 7 y 9) en el Anexo 7 (Manual de Procedimentos e Especificações Técnicas) de la *Oferta de Referência de Acesso a Conduas*, 30 de junio de 2015.

2.9.1 Plazos de entrega de los servicios

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5 en la página 23 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“2.5.1.1 Los plazos de entrega indicados en la tabla del presente numeral, no podrán excederse en:

1) El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que se realicen dentro de pronóstico y el 15% (quince por ciento) restante en 40 días hábiles para Enlaces Locales y 50 días hábiles para Enlaces de Larga Distancia hasta llegar al 100% (cien por ciento).”

[...]

[Mirar Figura 2.4 abajo]

Para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, los plazos de entrega serán de 25 días hábiles para Enlaces Locales y 35 días hábiles para Enlaces de Larga distancia.”

Interpretamos los plazos de entrega para enlaces dedicados y de interconexión conforme se detalla a continuación en la Figura 2.4.

Denominación	Plazos de entrega estándar (días) – 85% cumplidos		Plazos de entrega (días) – 100% cumplidos	
	Locales	Larga distancia	Locales	Larga distancia
Nx 64kbit/s (N=1...16)	25	35	65	85
E1	25	35	65	85
E2	25	35	65	85
E3	25	35	65	85
E4	25	35	65	85
STM-1	25	35	65	85
STM-4	60	60	100	110
STM-16	60	60	100	110
STM-64	60	60	100	110
STM-256	60	60	100	110
Ethernet	60	60	100	110
Enlaces dedicados	No definido	No definido	25	35

de interconexión

Figura 2.4: Plazos de entrega en días hábiles – Oferta de Referencia para 2016 [Fuente: Borrador de la Oferta de Referencia de enlaces dedicados de Telmex 2016–2017, páginas 23–24]

Los enlaces dedicados cuya entrega no se realice durante el plazo inicial establecido (aplicable a 85% de los enlaces) deberían ser entregados en un plazo de “40 días hábiles para Enlaces Locales y 50 días hábiles para Enlaces de Larga Distancia”, tal y como se establece en la Cláusula 2.5 citada más arriba. En comparación, las Medidas de Preponderancia Fijas requieren que el 15% restante de enlaces sean entregados en un plazo como máximo dos veces superior al tiempo de entrega del primer 85% de enlaces dedicados solicitados. Esto sugiere que el AEP cree que puede mejorar sus plazos de entrega para enlaces STM-4 y superiores en el borrador de su Oferta de Referencia más reciente.

Problema y razones para sugerir cambios

Los plazos de entrega de esta oferta de referencia no cumplen con la medida DECIMOSEXTA de las medidas de preponderancia fijas. Los plazos especificados en dicha medida sí se respetaron en la anterior oferta de referencia, tal y como se recoge en la siguiente tabla.

Denominación	Plazos de entrega estándar (días) – 85% cumplidos		Plazos de entrega estándar (días) – 100% cumplidos	
	Locales	Larga distancia	Locales	Larga distancia
Nx 64kbit/s (N=1...16)	13	18	26	36
E1	13	18	26	36
E2	13	18	26	36
E3	21	35	42	70
E4	21	35	42	70
STM-1	21	35	42	70
STM-4	60	60	120	120
STM-16	60	60	120	120
STM-64	60	60	120	120
STM-256	60	60	120	120
Ethernet	60	60	120	120
Enlaces dedicados de interconexión	No definido	No definido	15	15

Figura 2.5: Tiempos de entrega en días hábiles – Cláusula 16 de las Medidas de Preponderancia Fijas, 2014 [Fuente: Medidas de Preponderancia Fijas del IFT, página 11] NOTA: Las celdas que están marcadas en rojo muestran aquellos enlaces para los cuales los tiempos de entrega definidos en la Oferta de Referencia de 2016 son más largos que los plazos contemplados en Ofertas de Referencia anteriores

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Las Ofertas de Referencia internacionales analizadas utilizan diferentes métodos para definir los tiempos de entrega de los enlaces dedicados:

- El enfoque utilizado en España es similar al contemplado en la Oferta de Referencia del AEP en México (en tanto que define una tasa de éxito de entrega de enlaces dedicados dentro los plazos establecidos de 85% y 100%), pero la Oferta de Telefónica no hace una distinción entre los tiempos de entrega para enlaces dedicados locales y de larga distancia.
- En Portugal, la Oferta de Referencia de Portugal Telecom utiliza tiempos de entrega diferentes dependiendo de si los dos puntos en cada extremo del enlace están ubicados en zonas categorizadas como Zona A ('Tipo 1') o no ('Tipo 2') –las ubicaciones categorizadas como Zona A están en áreas más urbanas y áreas de central mejor conectadas. También establece una tasa de éxito de entrega de enlaces (95% y 100%), aunque éste es superior al contemplado en la Oferta de Referencia del AEP en México
- En Francia, los tiempos de entrega varían en función de la velocidad del enlace.

No es posible realizar una comparación directa entre los tiempos de entrega individuales contemplados en la Oferta de Referencial del AEP en México con los plazos de entrega establecidos en otras Ofertas de Referencia. En su lugar, en la tabla siguiente mostramos el siguiente rango de tiempos de entrega para enlaces dedicados.

	Definición de día	Tasa de éxito objetivo	Días para la entrega de circuitos (@tasa de éxito objetivo)		Días para la entrega de circuitos (tasa de éxito del 100%)	
			Mín.	Máx.	Min.	Máx.
México – Oferta de Referencia 2016–2017	Hábiles	85%	25	60	65	110
México – Medidas de Preponderancia Fijas	Hábiles	85%	13	60	26	120
España	Calendario	85%	18	60	36	120
Portugal	Calendario	95%	20	40	40	80
Francia – Locales E1 e inferiores	Calendario	n/a	n/a	n/a	n/a	28

France – Locales 34Mbit/s +	Calendario	n/a	n/a	n/a	n/a	Estudio requerido ¹
--------------------------------	------------	-----	-----	-----	-----	-----------------------------------

Figura 2.6: Rango de tiempos de entrega establecidos en una selección de Ofertas de Referencia [Fuente: México – Oferta de Referencia de enlaces dedicados 2016–2017; Medidas de Preponderancia Fijas del IFT (2014); España – ORLA, 2010; Portugal Telecom – ORCA 2015; Francia – OdR 2015]

Nota 1: France Telecom se compromete a realizar un estudio de viabilidad en un plazo de 21 días.

En primer lugar, cabe notar que en México el AEP define los tiempos de entrega en días hábiles (i.e. una semana de 5 días), mientras que en España se computan en días calendario (i.e. una semana de 7 días). Esto significa que los tiempos de entrega del AEP en México son efectivamente un 20% superiores (7/5) de lo establecido en la Oferta.

Del análisis realizado se desprende que la Oferta de Referencia del AEP en México no está en línea con las mejores prácticas internacionales en cuanto a tiempos de entrega de enlaces dedicados. Si se volviera a adoptar los tiempos de entrega contemplados en las Medidas de Preponderancia Fijas, y si los tiempos se computaran en días calendario en lugar de días hábiles, la Oferta de Referencia del AEP en México estaría en términos generales en línea con los tiempos de entrega recogidos en la ORLA de Telefónica en España. También representaría una mejora de los tiempos de entrega para enlaces dedicados locales y de corta distancia (E2 e inferiores). Aun así, le queda todavía bastante que mejorar para alcanzar los tiempos de entrega contemplados en Portugal y Francia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que, como mínimo, se adopten los tiempos de entrega establecidos en las Medidas de Preponderancia Fijas para los enlaces dedicados y de interconexión. Si se incluyeran en la Oferta de Referencia de enlaces 2016 mejores tiempos de entrega para el último 15% de los enlaces, estos tiempos también deberían de ser adoptados en la Oferta de Referencia. Adicionalmente, los tiempos de entrega deberían calcularse en días calendario, los cuales recogemos en la siguiente tabla.

Denominación	Tiempos de entrega estándar (días) - 85% cumplidos		Tiempos de entrega estándar (días) - 100% cumplidos	
	Locales	Larga distancia	Locales	Larga distancia
Nx 64kbit/s (N=1...16)	13	18	26	36
E1	13	18	26	36
E2	13	18	26	36
E3	21	35	42	70
E4	21	35	42	70
STM-1	21	35	42	70
STM-4	60	60	100	110

Denominación	Tiempos de entrega estándar (días) - 85% cumplidos		Tiempos de entrega estándar (días) - 100% cumplidos	
	Locales	Larga distancia	Locales	Larga distancia
STM-16	60	60	100	110
STM-64	60	60	100	110
STM-256	60	60	100	110
Ethernet	60	60	100	110
Enlaces dedicados de interconexión	No definido	No definido	15	15

Figura 2.7: Tiempos de entrega en días calendario propuestos [Fuente: Oferta de Referencia para 2016]

La experiencia internacional muestra que los tiempos de provisión contemplados en la Oferta de Referencia deberían ser menores para estar en línea con las mejores prácticas. Para ello, el IFT debería monitorizar el rendimiento real del AEP– especialmente cómo el AEP provisiona los servicios para sí mismo – y tratar de establecer nuevos estándares en la siguiente revisión de la Oferta de Referencia.

2.9.2 Inicio y fin del cálculo de los plazos de provisión del servicio

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5 en la página 23 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“Las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telmex entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes.”

Por su parte, la Cláusula 2.5.3.4 en la página 28 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“2.5.3.4 Una vez que Telmex notifique al CS que el servicio se encuentra terminado, instalado y listo para realizar las pruebas se detendrá el cómputo del plazo de entrega. Las partes tendrán un plazo de 2 (dos) días hábiles para realizar las pruebas de transmisión y concluir la entrega del servicio. [...]”

Problema y razones para sugerir cambios

El plazo de entrega de un enlace dedicado debe computarse a partir del día en que el CS envía la solicitud al AEP hasta el día en que el (los) enlace(s) está(n) disponible(s) para su uso,

entendiéndose que se han activado las funcionalidades necesarias para que se pueda cursar tráfico. Para ello, el AEP deberá notificar dicha situación al CS y éste último deberá validar la disponibilidad del enlace, conforme a lo dispuesto en la Medida Decimosexta de las Medidas de Preponderancia Fijas y en la Medida Sexta de la Declaratoria de Poder Sustancial:

“El plazo de entrega de Enlaces Dedicados se computará desde el día que el CS hace del conocimiento del Agente Económico Preponderante, la solicitud de enlaces a través del Sistema Electrónico de Gestión definido en la Medida Cuadragésima Segunda, hasta el día en que el (los) Enlace(s) Dedicado(s) está(n) disponible(s) para su uso, entendiéndose que se han activado las funcionalidades necesarias para que se pueda cursar Tráfico; para ello se deberá haber notificado tal situación al CS y éste deberá validar la disponibilidad respectiva.” [Medida Decimosexta de las Medidas de Preponderancia Fijas, página 11]

“El plazo de entrega de Enlaces Dedicados se computará desde el día que el CS hace del conocimiento de los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, la Solicitud de Enlaces a través del Sistema Electrónico de Gestión definido en la Obligación Decimoséptima de las presentes Obligaciones, hasta el día en que el (los) Enlace(s) Dedicado(s) está(n) disponible(s) para su uso, entendiéndose que se han activado las funcionalidades necesarias para que se pueda cursar tráfico; para ello se deberá haber notificado tal situación al CS y éste deberá validar la disponibilidad respectiva.” [Medida Sexta de la Declaratoria de Poder Sustancial, pagina 6]

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España, el plazo de entrega de enlaces dedicados empieza a computarse desde el instante en que el AEP recibe una solicitud válida de suministro por parte de un CS hasta que la línea está disponible para su uso. Esto se recoge en la Cláusula 4a) de la ORLA-2012, en su página 17:

“a) Plazo de entrega de circuitos del servicio de enlace a cliente

El plazo de entrega, de acuerdo a la definición de la Orden de Calidad, es el tiempo que transcurre desde el instante en el que el proveedor del servicio recibe una solicitud válida de suministro hasta que la línea o líneas, están disponibles para su uso y se ha notificado al solicitante.”

Lo mismo ocurre en Portugal, si bien el cálculo se realiza en días calendario. Así, la Cláusula 1.1 del Anexo 4 de la ORCA-2015 (página 3), establece lo siguiente:

“1.1. PQS1 – Prazo de Instalação



*Tempo, em dias de calendário, que decorre desde a Data de Pedido para a instalação de um circuito até à respetiva Data de Pronto Técnico.*²⁵

Como se puede comprobar por este texto, el tiempo empieza a contar en la fecha en que se recibe la solicitud o pedido por parte de Portugal Telecom.

En Francia, el plazo de entrega de enlaces dedicados se computa desde el día en que se recibe una solicitud (antes de las 16.00), tal y como se recoge en la Cláusula 2.1.7.3 (página 31) de la OdR-2015:

“Le délai court à compter de la date de réception par Orange du bon de commande Liaison. Néanmoins, toute commande reçue à partir de 16h00 un jour ouvré ne sera prise en compte que le jour ouvré suivant.”

Como se puede comprobar por este texto, para Orange en Francia, el tiempo empieza a contar en la fecha en que se recibe la orden de pedido.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos revisar las Cláusulas 2.5 y 2.5.3.4 de la Oferta de Referencia para incluir el texto del documento de las Medidas de Preponderancia Fijas.

2.9.3 Plazos de entrega tras solicitudes de reprogramación

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5.2.2 en la página 26 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“Si la solicitud de reprogramación o modificación de la fecha de entrega vinculante es presentada después de que Telmex proporcione dicha fecha vinculante, la fecha de reprogramación o modificación de entrega se acordará entre las partes y se garantizará un cumplimiento del 100% si la fecha reprogramada es posterior a la fecha de entrega vinculante previamente proporcionada por Telmex.

Los plazos de entrega sujetos a fecha compromiso no podrán exceder el doble de los plazos señalados en la tabla del numeral 2.5.1, contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.”

²⁵

“Data de Pronto Técnico ou Ready For Service (RFS): Data em que o circuito fica instalado e se considera pronto a entrar em funcionamento, ou, no caso de pedidos de alteração ou desmontagem, quando os mesmos são concretizados.” - 2. Termos e definições, página 4.

Problema y razones para sugerir cambios

La aplicación de la cláusula tal como está redactada por el AEP conllevaría retrasos innecesarios e injustificados en el despliegue y puesta en marcha de los enlaces dedicados.

Consideramos que, tras la reprogramación de la fecha de entrega, el AEP debería limitarse a cumplir con los plazos de entrega establecidos en la Oferta de Referencia, si bien, los posibles retrasos no computarían en el cálculo del tiempo efectivo de provisión.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Telefónica de España incluye el “Cambio de fecha de compromiso solicitada por el cliente” como un motivo de parada reloj en provisión por causas debidas al cliente del operador o al propio operador²⁶. Sin embargo, esto no supone que Telefónica pueda incumplir los plazos de entrega a los que le obliga la Oferta de Referencia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se elimine la Cláusula 2.5.2.2. y se refleje en la Oferta de Referencia que en caso de reprogramación de fecha de entrega, el AEP cumplirá con lo establecido en cuanto a los niveles de compromiso de plazos de entrega que marca la Oferta de Referencia.

2.9.4 Medición del cumplimiento de los plazos de entrega

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5.3.1 en las página 26–27 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“2.5.3.1 Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles a:

a) Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a Telmex ni al CS

- [...]

b) Causas imputables al CS o su cliente final

²⁶ Sección 4 e) de OFERTA DE REFERENCIA DE LÍNEAS ALQUILADAS DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. PARA OPERADORES DE REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (ORLA) Anexo EXP. MTZ 2009/2042

- *Los retrasos imputables al CS en la obtención de permisos para acceder a los sitios del propio CS, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos.*
- *De igual forma cuando se requieran condiciones especiales para acceso en el domicilio del cliente final, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa podrán ser: horarios limitados de acceso y de permanencia, solicitar el permiso de acceso con varios días de anticipación, requerir un permiso por cada vez que se acceda a las instalaciones, cursos de capacitación obligatorios, exámenes médicos previos al acceso cuya programación no depende de Telmex, entrega de documentación específica con varios días de anticipación de los técnicos de Telmex.*

c) Causas imputables a terceros

- *Aquellos no imputables a Telmex, los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), acceso en zonas ejidales o comunales, plantones en vía pública que impida el acceso a la zona de atención.*
- *[...]*

De otro lado, la Cláusula 2.5.3.2 en la página 27 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“2.5.3.2 Cuando se requiera el despliegue de nueva obra civil, que implique la obtención de permisos de autoridades federales, estatales o municipales y que excedan un kilómetro lineal, o mayor a 500 metros lineales si el despliegue está destinado a atender zonas turísticas, industriales, residenciales, comerciales de alta relevancia, el conteo del plazo de instalación se detendrá conforme a los términos y condiciones de la Oferta de Participación de Infraestructura que para este efecto establezca.”

Problema y razones para sugerir cambios

Es necesario definir de manera más precisa cómo se realiza la medición del cumplimiento de los plazos de entrega de enlaces dedicados. Las mediciones deberían realizarse individualmente para cada enlace y trimestralmente para todos los enlaces. Estas mediciones se tienen que realizar para cada CS. Esto le permitirá al IFT investigar posibles casos de discriminación.

En las Cláusulas 2.5.3.1 y 2.5.3.2 el AEP identifica muchos casos en los que podría dejar de computar los días de retraso en la entrega de enlaces dedicados – ajustándolos a la baja para cada enlace. Dichos ajustes deberían estar permitidos únicamente en casos excepcionales, de lo contrario el proceso de monitorización podría dejar de tener valor. Adicionalmente, los

ajustes realizados para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega deberían estar claramente documentados y debidamente justificados.

El AEP tiene dos días para confirmar la solicitud (Cláusula 2.6.1, página 28) y luego de entre 7 a 30 días para confirmar la fecha de entrega del enlace dedicado, o 5 días para un enlace dedicado de interconexión (Cláusula 2.6.5, página 29). Estos plazos ofrecen suficiente tiempo de planificación para evaluar si se requiere la obtención de permisos de obra o el despliegue de nueva obra civil, y comunicárselo al CS. En ese caso, el AEP debería avisar al CS por adelantado y requerir que se modifique la fecha de entrega dentro de las ventanas temporales mencionadas arriba. Cualquier solicitud de tiempo adicional debería estar documentada y debidamente justificada. El IFT también debería estar disponible para mediar en el caso de que el AEP y el CS no lleguen a un acuerdo.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España, Telefónica debe justificar los retrasos incurridos en los tiempos de entrega que le han sido impuestos:

“Los tiempos anteriores 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.*

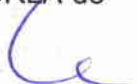
Telefónica deberá comunicar inmediatamente al operador tanto el inicio como la finalización de los eventos (paradas de reloj) recogidos en los anteriores supuestos. El detalle de las causas de reloj se recoge en el punto e) de este apartado.”

Creemos que la adopción de una cláusula como esta exigiría al AEP justificar las desviaciones que cometiese con respecto a los tiempos de provisión estándar que le han sido impuestos – en cuanto a planificación, ejecución y medición del cálculo del cumplimiento de los plazos de entrega.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que las mediciones se realicen individualmente para cada enlace y trimestralmente para todos los enlaces. Estas mediciones se tienen que realizar para cada CS.

Adicionalmente, proponemos eliminar de la Cláusula 2.5.3.1 las causas de no contabilización de días de retardo e incluir en la Oferta de Referencia una cláusula similar a la de la ORLA de



Telefónica por la que se especifique que las únicas causas de parada de reloj (no conteo de días de retraso) sean las siguientes:

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

2.9.5 Medición del cumplimiento de tiempos de reparación

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.7.5 (página 32 del documento de Oferta de Referencia en formato .pdf) reza que “En caso de que ocurra alguno de los siguientes eventos listados a continuación, su tiempo de duración no se tomará en cuenta para la medición de los tiempos de reparación de cada una de las fallas y disponibilidad de los enlaces:”

[...]

d) Causas imputables a terceros

- *El tiempo de suministro de equipos por parte de proveedores, cuando la falla requiere el remplazo del equipo completo.”*

Problema y razones para sugerir cambios

El AEP, como es práctica común, debe tener un stock suficiente de equipos para atender las nuevas solicitudes de instalación y las incidencias que supongan una sustitución de componentes o de todo el equipo.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Si bien, en las Ofertas de Referencia de enlaces dedicados de Telefónica (España), Orange (Francia) y Portugal Telecom (Portugal) se encuentran algunas causas para la parada de contabilización de tiempos recogidas en la Cláusula 2.7.5 de la Oferta de Referencia, en ninguna de ellas se encuentra la ausencia de equipos como una de las causas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se elimine la subcláusula d) de la Cláusula 2.7.5 y se refleje en la Oferta de Referencia que el AEP está obligado a mantener un stock adecuado de componentes y equipos activos para atender las nuevas instalaciones y las reparaciones de enlaces en operación.

2.9.6 Plazos de provisión para solicitudes realizadas fuera de pronóstico

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5.1.1 en la página 4 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“2.5.1.1 Los plazos de entrega indicados en la tabla del presente numeral, no podrán excederse en:

1) [...]

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

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que no existen precedentes con respecto a las disposiciones tan estrictas recogidas en la Cláusula 2.5.1.1. Véase la Sección 2.7.1 del presente documento para una discusión más detallada al respecto.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Favor de ver la experiencia internacional relevante encontrada y citada en la sección 2.7.1

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Proponemos eliminar el texto de la Cláusula 2.5.1.1 citada más arriba de la Oferta de Referencia, en base a nuestra recomendación en la Sección 2.7.1 de este documento.

2.9.7 Entrega anticipada

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5.1.3 en la página 5 del documento en formato .PDF menciona lo siguiente:

“2.5.1.3 Para los casos en que el CS requiera Enlaces de manera anticipada (tiempos de entrega menores a los señalados en la tabla respectiva), Telmex responderá a esta petición en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles; en caso de respuesta negativa se indicarán las causas, en caso de ser afirmativa, se incluirán también los cargos que este tipo de solicitud generen adicionales a los gastos de instalación convencional; una vez realizada la aceptación y pago por parte del CS se iniciará el conteo del tiempo de entrega acordado entre el CS y Telmex, el cual no podrá exceder de la mitad de los tiempos establecidos y deberá cumplirse al 100% (cien por ciento) de los casos.”

Problema y razones para sugerir cambios

De acuerdo a la medida DECIMOSEXTA de las Medidas de Preponderancia Fija y la medida SEXTA de la declaratoria de poder sustancial, el IFT debe autorizar el cargo adicional por entrega anticipada.

Por lo tanto, el IFT debe autorizar el cargo adicional. Incluso, se podría pensar en que el AEP incluyera una tabla de cargos adicionales por días de anticipación, la cual sería aprobada por el IFT. De esta manera se incrementaría la transparencia en el proceso y se reduciría la probabilidad de sufrir precios discriminatorios.

Por otro lado, si esos enlaces dedicados entregados de manera anticipada están sujetos a cargos adicionales, el nivel de servicio de estos enlaces no debería estar incluido en los cálculos y monitorización de los tiempos de provisión.

Sin embargo, el uso de este servicio de entrega anticipada debe ser monitorizado de cerca por el IFT para entender si el AEP es capaz de prestar los servicios en mejores condiciones y más rápido. Esto debería permitir al IFT tener mejor información sobre los tiempos de respuesta del AEP para próximas revisiones de la Oferta de Referencia.

Además todo caso, no se puede aceptar la forma de pago por adelantado que ha incluido el AEP en la Oferta de Referencia. La práctica común es pago al finalizar la obra o a mes vencido.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el AEP incluya una tabla de cargos adicionales por días de anticipación, la cual debe ser aprobada por el IFT.



Adicionalmente, solicitamos que los cargos por entrega anticipada se incluyan en las facturas mensuales, las cuales como ya hemos explicado en otras partes del documento, solicitamos que se envíen a mes vencido y estén sujetas a un proceso de reconciliación.

2.9.8 Proyectos especiales

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.6.6 en la página 7 del documento de oferta de referencia en formato .PDF menciona lo siguiente:

“En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura (tales como instalación de equipos nuevos, exceder la distancia de la última milla establecido por el diseño de los equipos terminales para la correcta operación de un servicio, o que el CS requiera algún medio de transmisión en particular diferente al existente, entre otros), la acción para solucionar esta situación será tratada como Proyecto Especial.

Telmex notificará los términos de este Proyecto Especial en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles, el cual contendrá la justificación y la solución técnica propuestas, la cotización para proporcionar los enlaces solicitados y el plazo de entrega; lo anterior se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días hábiles, plazo dentro del cual el CS notificará su aceptación a Telmex, realizará el pago respectivo a través de los medios convenidos e informará que el acondicionamiento del sitio está listo. En caso de no recibir respuesta o realizar el pago dentro del plazo de vigencia de 10 (diez) días hábiles referido, se tendrá por cancelada la solicitud y oferta.”

Problema y razones para sugerir cambios

Se debe requerir una justificación detallada y con pruebas más allá de toda duda razonable que el proyecto que el AEP considera un trabajo especial sea de hecho un trabajo especial. Sería excesivamente fácil aplicar esta cláusula para clasificar de manera errónea un proyecto como un caso especial. El IFT también debe mediar cuando haya una disputa entre el AEP y el CS sobre si un proyecto requiere de un trabajo especial.

Adicionalmente, creemos que la “*instalación de equipos nuevos*” no necesariamente se debe considerar como un caso que requiere de trabajos especiales. En muchos casos, la instalación de un enlace dedicado requiere del despliegue de equipos nuevos sin que esto suponga un trabajo especial.

En todo caso, no se puede aceptar la forma de pago por adelantado que ha incluido el AEP en la Oferta de Referencia. La práctica común es pago al finalizar la obra o a mes vencido.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de Telefónica (ORLA) proporciona una precedente apropiado en su Anexo 3 (página 71):

“Excepcionalmente, y como causa justificada y previa autorización de la CMT e información al Operador, Telefónica de España aplicará recargos adicionales, a determinar en cada caso, en las cuotas de alta y/o de abono mensual en aquellas líneas terminales que, aún entrando dentro del ámbito del servicio, resulten tener un coste de creación de infraestructuras dedicadas excepcionalmente alto, que no haga viable económicamente su provisión.”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos en primer lugar que el AEP elimine lo siguiente: *“En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura (tales como instalación de equipos nuevos, exceder la distancia de la última milla establecido por el diseño de los equipos terminales para la correcta operación de un servicio, o que el CS requiera algún medio de transmisión en particular diferente al existente, entre otros), la acción para solucionar esta situación será tratada como Proyecto Especial.”* Tal y como hemos comentado no toda instalación de nuevos equipos, etc. no necesariamente significa que se requiere un trabajo especial.

Solicitamos también que el IFT obligue al AEP a incluir en su oferta de referencia una cláusula similar a la recogida en la ORLA de Telefónica por la cual se obliga a justificar de manera detallada y más allá de toda duda razonable la necesidad de realizar un proyecto especial.

Adicionalmente, solicitamos que el costo de los proyectos especiales que realicen se incluya en las facturas mensuales, las cuales como ya hemos explicado en otras partes del documento, solicitamos que se envíen a mes vencido y estén sujetas a un proceso de reconciliación.

2.9.9 Reparación de fallas – Interconexión

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.7.2 en la página 30 del documento de oferta de referencia en formato .PDF menciona los siguientes plazos máximos de reparación de fallas:

Tipo de incidencia	Plazos máximos	
	Enlaces locales, de larga distancia nacional y larga distancia internacional	Enlaces de Interconexión
Prioridad 1	4 horas	3 horas

Prioridad 2	8 horas	6 horas
Prioridad 3	10 hora	8 horas

Figura 2.8: Plazos máximos [Fuente: Oferta de Referencia de enlaces dedicados, página 30, 2014]

Problema y razones para sugerir cambios

Los plazos de la presente oferta de referencia no cumplen con la medida VIGÉSIMA de las medidas de preponderancia fijas, la cual establecía los mismos plazos que en la anterior Oferta de Referencia. No entendemos el motivo por el cual el AEP ha relajado los plazos incumpliendo la medida vigésima de las medidas de preponderancia fija.

En la siguiente tabla encontramos los plazos máximos incluidos en las mencionadas medidas de preponderancia fijas:

Tipo de incidencia	Plazos máximos	
	Enlaces locales, de larga distancia nacional y larga distancia internacional	Enlaces de Interconexión
Prioridad 1	4 horas	1 hora
Prioridad 2	8 horas	2 horas
Prioridad 3	10 hora	5 horas

Figura 2.9: Plazos máximos [Fuente: Medida de preponderancia fijas, pagina 15, cláusula vigésima, 2014]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los plazos máximos de reparación de los enlaces de interconexión sean los que se incluyeron en las Medidas de Preponderancia Fijas, en concreto en su cláusula vigésima.

2.9.10 Reparación de fallas – ruta alternativa para interconexión

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.7.3 en la página 31 del documento de oferta de referencia en formato .PDF menciona lo siguiente:

“2.7.3 Para el caso de falla en Enlaces de Interconexión y que estos estén configurados como unidireccionales, ambas redes procederán a configurarlos temporalmente (mientras dure la falla) como bidireccionales para que el CS envíe el tráfico público conmutado de interconexión por la ruta habilitada por Telmex y de igual forma, Telmex envíe el tráfico público conmutado a

través de la ruta habilitada por el CS y hasta 30 (treinta) minutos después de solucionada la falla.

Telmex facilitará el manejo del tráfico de aquellos servicios que presenten falla, para ser cursados por la vía de tráfico interurbano.

En virtud de que el servicio ya fue restaurado habilitando la ruta alterna de manera bidireccional o vía la ruta de tráfico interurbano, en este momento se detiene el tiempo establecido para la reparación.”

Problema y razones para sugerir cambios

La Oferta de Referencia debe incluir una ruta alternativa (sin cargo adicional al CS) para cursar el tráfico en caso de que el enlace de interconexión no sea reparado en los plazos máximos tal como lo menciona la medida VIGÉSIMA de las Medidas de Preponderancia y la medida DÉCIMOPRIMERA de la Declaratoria de poder sustancial.

Efectivamente, la cláusula de la resolución sobre Medidas de Preponderancia Fijas explicita que:

“En el caso en que un Enlace de Interconexión no sea reparado dentro de los plazos máximos de reparación de fallas, el Agente Económico Preponderante deberá establecer una ruta alternativa para cursar el Tráfico correspondiente al enlace afectado, sin que ello implique cargo adicional alguno para el CS.”

Adicionalmente, no se puede detener el tiempo de reparación de la falla por la existencia de una ruta alternativa. La falla debe ser resuelta en los plazos estipulados para ellos y la ruta original restaurada.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que, en caso de que falla del enlace, el AEP habilite una ruta alternativa sin cargo adicional para el CS. Solicitamos también que el plazo de reparación del enlace original no se detenga y se obligue al AEP a solucionar la falla dentro de los plazos estipulados para ello habiendo lugar a penalidades por retrasos.

2.9.11 Alcance de cada prioridad

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.7.4 (página 31 del documento de Oferta de Referencia en formato .pdf) define los tipos prioridad para cada. Clasifica como prioridad 2, entre otras, la siguiente: Corte permanente de circuito con redundancia.

Problema y razones para sugerir cambios

Posiblemente se trate de una explicación poco clara. Entendemos que a lo que se refiere esa incidencia es a que se ha producido un corte en una de las dos rutas del circuito con redundancia, pero una de las dos sigue activa.

Si por el contrario se refiere a que se han cortado de manera permanente las dos rutas de un enlace dedicado, entonces nos encontramos ante una incidencia que se tiene que clasificar como prioridad 1.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se explique de manera clara a qué se refiere la incidencia mencionada en esta sección.

2.9.12 Revisión de parámetros de calidad

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.7.6 en la página 34 del documento PDF menciona lo siguiente:

“2.7.6 Telmex garantizará el cumplimiento trimestral por servicio de los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados: ver tabla siguiente”

	Sin redundancia	Con redundancia
Disponibilidad del enlace dedicado	99.70%	99.80%
Disponibilidad del enlace dedicado de interconexión	99.70%	99.80%

Problema y razones para sugerir cambios

Los parámetros de disponibilidad ofrecidos se encuentran por debajo de los requeridos previamente en las Medidas de Preponderancia Fijas. Estas se encuentran detalladas en la siguiente figura:

	Sin redundancia	Con redundancia
Disponibilidad del enlace dedicado	99.83%	99.905%
Disponibilidad del enlace dedicado de interconexión	99.92%	99.9595%

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Los parámetros de disponibilidad en la ORLA de Telefónica se detallan en la siguiente tabla:

	Sin redundancia	Con redundancia
Servicio de Enlace a Cliente	99.93%	N/A
Disponibilidad del Enlace Dedicado	99.83%	99.905%
Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión:	99.92%	99.9595%

Los parámetros de disponibilidad para “disponibilidad del enlace dedicado” y “disponibilidad del enlace dedicado de interconexión” son comparables a los valores indicados en las Medidas de Preponderancia Fijas que hemos incluido en la tabla 2.11. Por lo tanto, parece razonable y en línea con las mejores prácticas, obligar al AEP a que cumpla con lo estipulado en las medidas de preponderancia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que, como mínimo, los parámetros de disponibilidad para los enlaces dedicados y enlaces de interconexión establecidos en las medidas de Preponderancia Fijas sean adoptados.

2.10 Calidad de servicio: definición, medición y niveles

En esta sección hemos incluido aquellos asuntos relacionados con la calidad de servicio que creemos son susceptibles de mejora, aclaración o cambio.

Los asuntos incluidos son los siguientes:

- Medición de la calidad de servicio
- Parámetros de calidad para los servicios Ethernet
- Cancelación del servicio por incumplimiento de servicio

2.10.1 Medición de la calidad de servicio

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.7.6 en la página 34 del documento de Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

*“Telmex garantizará el **cumplimiento trimestral** por servicio de los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados: [...]”*

En las Medidas de Preponderancia Fijas, la Cláusula 13 (página 9) establece lo siguiente:

“DECIMOTERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá prestar a los CS, el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, en 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.”

Problema y razones para sugerir cambios

El compromiso de garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad para los enlaces dedicados debería realizarse de manera mensual. Esto refleja el calendario de facturación mensual que el AEP aplica al CS, así como los términos que éste último aplica a sus clientes finales. Adicionalmente, el CS debería monitorizar el cumplimiento de los niveles de calidad (identificando también al AEP) también con carácter mensual.

Esta recomendación es independiente de la recomendación recogida en la Sección 2.9.11 del presente documento en cuanto a los niveles de calidad proporcionados.

Por supuesto, resulta apropiado reportar la disponibilidad de servicios equivalentes para el AEP, puesto que éste último tienen la obligación de proveerle al CS servicios comparables en las mismas condiciones, plazos y con la misma calidad de servicio que los que presta para sí mismo y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico – tal y como se recoge en la Cláusula 13 de las Medidas de Preponderancia Fijas.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica habitual en las relaciones contractuales tanto con proveedores nacionales mexicanos como internacionales de enlaces dedicados que el reporte de los indicadores de cumplimiento de los niveles de calidad sea realizado de manera mensual.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La Cláusula 2.7.6 debería modificarse para garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad para los enlaces dedicados y reportado de manera mensual.

Adicionalmente, la Oferta de Referencia debería definir más explícitamente los procedimientos de monitorización a seguir. Los datos deberían reportarse con carácter mensual, tanto para cada CS como para el AEP y para este último se debería comparar con la de sus propias operaciones minoristas. El IFT debe monitorizar y auditar los procesos de reporte y asegurarse que los métodos de medición y reporte que aplique el AEP sean consistentes para los servicios mayoristas y minoristas.

2.10.2 Parámetros de calidad para los servicios Ethernet

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.7.6 en la página 35 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“En los servicios Ethernet los parámetros de Calidad se basan a la aplicación de la RFC 2544 de la IETF y son los siguientes:

- *Tasa máxima de pérdida de paquetes de 10-6*
- *Porcentaje de ancho de banda de la interfaz garantizada: 100% en la interfaz física de interconexión con el cliente.*
- *Retardo de Transmisión de Trama: 6.2 mili segundos por cada 100 Km.*
- *Tamaño máximo de trama Ethernet: 1,916 bytes para servicios suministrados exclusivamente en la plataforma Carrier Ethernet.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Los siguientes parámetros de calidad propuestos en la Oferta de Referencia para los servicios Ethernet no concuerdan con los definidos previamente en las Medidas de Preponderancia Fijas:

- Tasa máxima de pérdida de paquetes
- Retardo de transmisión de trama
- Jitter.

La siguiente tabla muestra las diferencias existentes y los parámetros equivalentes recogidos en la ORLA de Telefónica en España.

País	Servicio	Tasa máxima de pérdida de paquetes	Retardo de transmisión de trama por cada 100km	Jitter máximo: (medido sin tráfico de usuario)
México	Todos Ethernet (Oferta de Referencia 2016–2017)	10^6	6.2 milisegundos	N/A
	Todos Ethernet (Medidas de Preponderancia Fijas)	10^7	6.2 milisegundos	20 micro segundos
	No 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
España	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

Figura 2.13: 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. Adicionalmente, encontramos la especificación de jitter demasiado relajada

Los parámetros definidos en las Medidas de Preponderancia Fijas son apropiados para servicios inferiores a 100MBit/s. Para velocidades superiores, los servicios de Fast-Ethernet (100MBit/s y sus múltiplos) y de Gigabit-Ethernet (1Gbit/s y superiores) deberían cumplir con los parámetros de calidad definidos en la ORLA de Telefónica en España – específicamente en lo que se refiere un menor retardo de transmisión de trama.

Adicionalmente, es importante para el mercado mayorista de servicios Ethernet que el AEP provea un producto Ethernet agregado. Dicho producto combina de manera eficiente varios enlaces dedicados Ethernet o Fast-Ethernet en una ubicación en un enlace agregado. Esto permitiría al CS obtener unos niveles de servicio similares a los que el AEP provee a sí mismo. De nuevo, los parámetros de calidad deberían concordar con los parámetros definidos en la ORLA de Telefónica en España.

Adicionalmente, es práctica común en el mercado mexicano la transmisión de tramas Jumbo de hasta 9,600 bytes para la prestación de ciertos servicios.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Figura 2.13 muestra los parámetros de calidad recogidos en varias Ofertas de Referencia internacionales.

Tanto Francia ('Collecte Ethernet Optique Opérateur', OdR 2015, Sección 3.2, página 63) como España ofrecen productos agregados de servicios mayoristas Ethernet. A continuación se reproduce la descripción del servicio recogida en la ORLA de Telefónica en España:

"3.2.3 Servicio de conexión Gigabit Ethernet

Además de las modalidades de conexión definidas anteriormente, el cliente dispondrá de la posibilidad de contratar la modalidad de servicio de conexión, basada en la utilización de una interfaz Gigabit Ethernet.

Dicho servicio implica que Telefónica entregará varios circuitos Ethernet agregados en una interfaz Gigabit Ethernet en el punto de presencia del operador. Dicha interfaz permitirá como máximo la agregación de nueve circuitos Fast Ethernet del Servicio de Enlace a Cliente y hasta 95 Ethernet, nunca resultando la suma de anchos de banda de los circuitos de ambos tipos superior a 950 Mbit/s. [...]"

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

En cuanto al servicio Ethernet que provee actualmente el AEP (inferior a 100Mbit/s), los parámetros de calidad deberían ser los mismos que los definidos en las Medidas de Preponderancia Fijas.

En lo que respecta a servicios Ethernet de mayor velocidad, estos deberían redefinirse como Fast-Ethernet y Gigabit-Ethernet y deberían adoptarse los parámetros de calidad recogidos en la ORLA de Telefónica en España.

Debe introducirse un producto agregado Fast/Gigabit-Ethernet, en línea con el producto ofrecido por Telefónica en España y recogido en la ORLA de Telefónica.

Solicitamos también que se aumente el tamaño máximo de trama Ethernet a 9,600 para permitir la prestación de ciertos servicios de datos comunes en México.

2.10.3 Cancelación del servicio por incumplimiento de calidad de servicio

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.5.1.5 en la página 25 del documento de Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“El CS podrá cancelar los servicios solicitados sin cargo alguno, siempre y cuando dicha cancelación se efectúe antes que le sea notificada la fecha de entrega vinculante. En caso de que la cancelación se realice con posterioridad al plazo anteriormente señalado, el CS pagará a Telmex los Gastos de Instalación correspondientes, en términos de lo estipulado en el Anexo "G" del presente CONTRATO.”

Problema y razones para sugerir cambios

La Oferta de Referencia del AEP debe incluir la cancelación sin penalización por parte del CS en caso de que el AEP incumpla recurrentemente con los parámetros de calidad tal como lo establece la medida DÉCIMA de la Declaratoria de Poder Sustancial (página 8):

“En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, no cumplan recurrentemente durante un trimestre con los parámetros de calidad establecidos, no podrán cobrar penalizaciones al concesionario afectado en caso de que éste decida cancelar el servicio antes de la finalización del plazo contratado.”

Adicionalmente, la Oferta de Referencia no define términos claros en cuanto al procedimiento para la cancelación de un servicio una vez esté operacional, ni en el Anexo G ni en otras partes de la Oferta de Referencia. La OdR en Francia provee un ejemplo apropiado y debería añadirse a la Oferta de Referencia del AEP en México.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la OdR-2015 de Orange en Francia, el CS puede rescindir el contrato en cualquier momento después de un año sujeto a las condiciones recogidas en la siguiente tabla:

Servicio	Referencia	Duración inicial del contrato	Periodo de notificación después del mínimo	Penalización si es menos del mínimo
"LPT" (equivalente a un enlace local)	2.1.5 (page 25)	1 año	7 días	75% del monto restante
"Liaison d'Aboutement" (equivalente a un enlace de	2.1.1.3 (page 39)	1 año	30 días	75% del monto restante

larga distancia)

Figura 2.14: Términos de cancelación del contrato en la Oferta de Referencia de Orange en Francia [Fuente: OdR 2015]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se debe incluir una cláusula en la Oferta de Referencia permitiendo la terminación del contrato en el caso de que el AEP no cumpla de manera recurrente con los niveles de calidad de servicio que le han sido impuestos.

Adicionalmente, se debe incluir una cláusula por la cual el CS pueda rescindir el contrato tras un periodo mínimo inicial (p.ej. un año). A este respecto, recomendamos la adopción de los términos recogidos en la Oferta de Referencia de Orange en Francia.

2.11 Penalidades

En esta sección hemos incluido aquellos asuntos relacionados con las penalidades que creemos son susceptibles de mejora, aclaración o cambio.

Los asuntos incluidos son los siguientes:

- Penalidades por retraso en la instalación
- Penalidades por incumplimiento con los niveles de calidad de servicio
- Penalidades impuestas al CS por indisponibilidad de servicio
- Daños ocasionados a los equipos de terceros

2.11.1 Penalidades por retrasos en la instalación

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.8.1 en la página 36 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“La penalización por entregas tardías se calculará considerando el monto económico correspondiente de la renta proporcional a los días de retraso en la entrega, respecto a las fechas comprometidas del servicio en cuestión.”

Problema y razones para sugerir cambios

La penalización por entrega tardía en la Oferta de Referencia 2015 y en la Oferta de Referencia 2016–2017 son mínimas; tales penas deben ser suficientemente grandes para que no el

incumplimiento de sus obligaciones no se convierta en práctica común del AEP. La penalización deber ser igual a la incluida en la declaratoria de poder sustancial en la medida OCTAVA:

“En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica no cumplan con la fecha de entrega vinculante de conformidad con la obligación específica Séptima, entonces deberán pagar automáticamente una penalización correspondiente a la cantidad que resulte más alta entre el 3% (tres por ciento) del gasto de instalación o el 10% (diez por ciento) de la renta mensual del enlace por cada día de retraso.

En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, excedan los plazos de entrega establecidos en la obligación específica Sexta, deberán pagar una penalización correspondiente a la cantidad que resulte más alta entre el 3% (tres por ciento) del gasto de instalación o el 10% (diez por ciento) de la renta mensual del enlace por cada día de retraso. Para el cálculo de esta penalización no se considerarán los enlaces que hayan sido objeto de una penalización automática.”

En resumen, el operador regulado deberá pagar automáticamente una penalización correspondiente a la cantidad que resulte más alta entre el 3% (tres por ciento) del gasto de instalación o el 10% (diez por ciento) de la renta mensual del enlace por cada día de retraso.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la ORLA española, la siguiente penalización es relevante para la instalación tardía de enlaces dedicados entre operadores: *“En el caso de retrasos en la puesta en servicio del servicio de conexión cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, la penalización, calculada como porcentaje de la cuota de alta del servicio de conexión es:”*

Servicio	Retraso Dr (días)	Penalización
Servicio de conexión	Hasta 0,25 x Tmax	Dr x 2% cuota alta
	Desde 0,25 x Tmax	Dr x 3% cuota alta

Figura 2.15: Penalidades por instalación en la ORLA de Telefónica [Fuente: ORLA 2010, Clause 4c, page 25]
 Note: Tmax = tiempo máximo de instalación Dr: días de retraso

La penalidad del 3% incluida en las medidas de preponderancia se corresponde con la parte alta del rango de las penalidades incluidas en la ORLA de Telefónica y por lo tanto es totalmente adecuada para México.

En la ORCA de PT, la entrega tardía de enlaces se penaliza en base al número de días de retraso, tal y como se describe en la siguiente tabla

Tipo de Parque	Tipo de Circuito	Días de atraso face ao prazo de instalação	Ocorrência
Base, Rede de Circuitos e Grande Rede de Circuitos	Tipo 1 e Tipo 2	1-5	25% x PMC
		6-10	50% x PMC
		11-15	75% x PMC
		15+	[100% + 7% x (D - 15)] x PMC

Figura 2.16: Penalizaciones impuestas a Portugal Telecom por retrasos en la instalación de enlaces dedicados [Fuente: ORCA 2015, Anexo 4, página 7]
 Nota: PMC = precio mensual del circuito

En el caso portugués, simplificando mucho, la penalidad promedio por día varía entre el 25% y 5%. Por lo tanto, la penalidad del 10% para México se encuentra dentro del orden de magnitud que consideramos apropiado en México.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Proponemos adoptar la recomendación de “la declaratoria de poder sustancial” en cuanto a penalidades.

2.11.2 Penalidades por incumplimiento con los niveles de calidad de servicio

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.8.2 en la página 36 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece que las penalidades por “incumplimiento en los parámetros de disponibilidad” se calcularán conforme a la siguiente tabla:

Rango de disponibilidad trimestral sin redundancia	Rango de disponibilidad trimestral con redundancia	Porcentaje de la renta trimestral del servicio con falla
99% a 99.7%	99% a 99.8%	0.5%
98% a <99%	98% a <99%	0.8%
<98%	<98%	1.2%

Figura 2.17: Penalidades aplicables por incumplimiento en los niveles de calidad de servicio para enlaces dedicados de interconexión [Fuente: Oferta de Referencia de enlaces dedicados del AEP, página 36]

Rango de disponibilidad trimestral sin redundancia	Rango de disponibilidad trimestral con redundancia	Porcentaje de la renta trimestral del servicio con falla
99% a 99.7%	99% a 99.8%	0.5%
98% a <99%	98% a <99%	0.8%
<98%	<98%	1.2%

Figura 2.18: Penalizaciones aplicables por incumplimiento en los niveles de calidad de servicio para enlaces dedicados [Fuente: Oferta de Referencia de enlaces dedicados 2016–2017, página 36]

Problema y razones para sugerir cambios

Las penalizaciones por incumplimiento de parámetros de calidad en la Oferta de Referencia anterior y la oferta de referencia sometida a consulta son mínimas para el AEP; por ejemplo, se penalizará solo con el 1.2% de la renta mensual²⁷ si la disponibilidad es <98%. Esto significa que si la disponibilidad es del 10%, 50% o 97.99%, la penalización será solo del 1.2% mensual.

Creemos que la indisponibilidad de un enlace debe ser compensada de manera proporcionada. Por ejemplo, si un enlace sólo está disponible el 98% del mes, entonces solo un 2% de la renta debe ser devuelta. Esta es la penalidad sobre disponibilidad descrita en la ORLA de Telefónica en la parte de experiencia internacional.

Otra penalidad adicional sería apropiada cuando un enlace no es reparado en el tiempo garantizado de reparación (ver sección 2.9.9, específicamente la tabla 2.9). Esta penalidad debe aplicarse por cada hora que exceda el tiempo de reparación garantizado. Esta es la penalidad por reparación tardía de falla descrita en la ORLA de Telefónica debajo.

La penalidad debe ser al menos del 6 % de la Renta mensual del enlace por cada hora o fracción que el enlace no se encuentre totalmente disponible, tal como lo establece la medida DECIMA de la declaratoria de poder sustancial (Page 8)

“En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, no cumplan con los parámetros de calidad establecidos deberán pagar al CS, el 6 por ciento de la Renta mensual del enlace por cada hora o fracción que el enlace no se encuentre totalmente disponible a la velocidad contratada y con los parámetros de calidad contratados.”

²⁷

En la sección 2.10.1 argumentamos que es más apropiado medir la disponibilidad de manera mensual.

La ORLA de Telefónica (tomando sólo los enlaces de prioridad normal) sugiere que las penalidades podrían llegar a ser de hasta el 10%-15% de la renta mensual, limitada a 3 meses en total para cada falla individual.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La ORLA de Telefónica identifica dos cargos por penalidades con respecto a la calidad de servicio:

- 1) *“La indisponibilidad del servicio que suponga el incumplimiento de los valores garantizados de disponibilidad, dará lugar a una penalización, salvo en aquellos supuestos en los que la interrupción sea responsabilidad del usuario, del Operador interconectado, o consecuencia de situaciones de fuerza mayor. La cuantía de la penalización será igual a la parte proporcional de la cuota periódica del servicio de enlace a cliente de los usuarios afectados correspondiente al tiempo de indisponibilidad, contabilizado en horas acumuladas anualmente. A estos efectos, la fracción de hora se considerará como hora completa.”* Section 4c), page 24.
 - Interpretamos esta penalidad como la de disponibilidad
- 2) *“De igual modo, se establecen una serie de previsiones en forma de penalizaciones ante retrasos en la resolución de averías. Se establece que las penalizaciones por retrasos en la resolución de averías se realizarán en función de la clasificación que se haya dado a las mismas. De esta forma, se fija la penalización sobre la cuota mensual igual al tanto por ciento de retraso respecto al tiempo máximo de reparación. En la tabla siguiente se recoge el porcentaje de penalización sobre la cuota de abono por hora de retraso para los diferentes tipos de incidencias de acuerdo al criterio establecido. Se fija un límite en la cuantía de la penalización por retrasos en la resolución de una incidencia concreta igual a tres cuotas mensuales”* Sección 4c) page 23-24
 - Interpretamos esa como una penalidad por reparación tardía

Localización	Prioridad incidencia	Plazo resolución (horas)	Penalización por hora de retraso
Capital de	Máxima	6	16.7%
Provincial	Normal	8	12.5%
Resto	Máxima	8	12.5%
	Normal	10	10.0%

Figura 2.19: penalidades por reparación tardía [Fuente: ORLA 2010, página 23-24]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se incluyan de manera explícita una penalidad por disponibilidad y otra por reparación tardía en la oferta de referencia. La segunda debería de al menos el 10% de la cuota mensual limitada a 3 meses de cuota por falla individual.

2.11.3 Penalidades impuestas al CS por indisponibilidad del servicio

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 2.8.4 en la página 37 del documento de Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

“Se aplicarán penalizaciones para el CS en todos aquellos casos donde se demuestre que la falla es imputable al CS o a su cliente final, con el 1.2% de la renta mensual del servicio reportado y los tiempos acumulados de esos incidentes (falsos negativos) se restarán de la indisponibilidad total computada a Telmex en el trimestre.”

Por su parte, la Cláusula 2.7.5 en la página 34 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF dispone lo siguiente:

“Todas aquellas actividades efectuadas por Telmex tales como: pruebas, desplazamientos, y trabajos necesarios para la reparación de fallas reportadas por el CS que le resulten imputables a este último, serán facturadas con cargo al CS.”

Problema y razones para sugerir cambios

Puesto que el AEP es responsable de los enlaces (requiere un depósito de seguridad del CS), el AEP debería liderar la investigación de las causas de la falla. Igualmente, el CS debería tomar las acciones necesarias y razonables para monitorizar el correcto funcionamiento de sus propios elementos de red. Las fallas deben documentarse de manera individual.

En el caso de un enlace dedicado utilizado por el CS, los servicios del AEP no se ven afectados y por tanto el AEP no debería imponerle al CS una penalización por disponibilidad del servicio. Únicamente en el caso de una falla en un enlace dedicado de interconexión se podrían ver afectados los servicios del AEP, si el servicio de interconexión fuera con este último. En este caso, un CS (o sus equipos activos) podrían reportar un falso error, es decir, una avería inexistente. Sin embargo, deberían aplicársele al CS los mismos tiempos de respuesta que los impuestos al AEP en el Anexo D6 (página 75). El porcentaje de la penalización debería reflejar la penalización escalable que se le aplica al AEP en la Cláusula 2.8.2 (página 36).

Cuando se registra un falso negativo, el AEP debe documentar claramente por qué se ha producido y justificarlo debidamente. Los costos asociados deberían ser aprobados por el AEP como ocurre en el caso de la ORLA de Telefónica en España, y un CS debería tener el derecho de impugnar el caso. En el caso de la ORLA de Telefónica en España también se permite un falso negativo por contrato y por año. Ya que el contrato de la ORLA se renueva de manera automática cada año, este falso negativo por contrato se traduce en la práctica a un falso negativo por año²⁸.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España, la ORLA de Telefónica propone lo siguiente en la Cláusula 6.3 en la página 51:

“En caso de aviso de Avería Inexistente, el Operador tendrá que abonar a Telefónica de España una penalización de acuerdo con la tabla adjunta. Este precio se aplicará a partir del segundo aviso a lo largo de la vida del contrato, es decir, queda exento de pago el primer aviso de avería inexistente o atribuible a otros Operadores distinto de Telefónica de España referido a cada punto de interconexión. La facturación de estos importes se hará con carácter mensual.”

La ORLA recoge también (en la misma página que lo recogido en el párrafo anterior) lo siguiente:

“En ningún caso tendrán la consideración de Avería Inexistente las siguientes:

a) aquellas en las que no se pueda determinar la causa que motivó el Aviso de Avería, bien por la complejidad de la misma o por haber desaparecido los síntomas que dieron lugar a ésta.

b) aquellas comunicaciones de averías en las cuales, tras las pruebas de diagnosis, Telefónica de España no acredite documentalmente al Operador que la causa de la avería se encuentra en la red responsabilidad de Operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos.

c) aquellas comunicaciones de averías en las cuales, tras las pruebas de diagnosis, Telefónica de España acredite documentalmente al Operador que la causa de la avería se encuentra en la red responsabilidad de un tercer operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos.”

Quedan por lo tanto bien establecidos qué casos no son averías inexistentes.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Deberían modificarse las Cláusulas 2.8.4 y 2.7.5 (así como otras cláusulas relacionadas) para reflejar los siguientes principios:

²⁸ Página 51 OFERTA DE REFERENCIA DE LÍNEAS ALQUILADAS DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. PARA OPERADORES DE REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (ORLA) Anexo EXP. MTZ 2009/2042

- como proveedor del servicio, el AEP debería comprometerse a investigar las fallas que se detecten de forma no discriminatoria
- el CS debería abonar las penalizaciones que le corresponden por indisponibilidad del servicio sólo en aquellos casos en los que las averías registradas en sus propios equipos impactan el servicio del AEP (i.e. enlaces dedicados de interconexión)
 - en ese caso y solo en ese caso las penalizaciones por indisponibilidad deberían ser ajustadas para encajar tiempos de respuesta razonables (tal y como se le permite al AEP)
- el AEP debe documentar de manera fehaciente y más allá de toda duda razonable si se ha producido una avería inexistente
 - en el caso de que así fuera, los costos razonables incurridos debido a averías inexistentes sujetos a la aprobación del IFT
- el IFT debería estar disponible para mediar en caso de disputa.

2.11.4 Daños ocasionados a los equipos de terceros

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 8.3 en la página 45 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

*“En caso de daño, robo, destrucción o extravío a las instalaciones, infraestructura y equipos, propiedad de Telmex, asociados a la operación de los SERVICIOS citados en los dos incisos anteriores, y que le sean directamente imputables al CS, sus subsidiarias, filiales y clientes, el CS se obliga a indemnizar a Telmex las cantidades que resulten de **la cuantificación que Telmex realice** y notifique al CS de los daños ocasionados por tales circunstancias.”*

Por su parte, la Cláusula 8.4 en la página 45 del documento de la Oferta de Referencia en formato PDF establece lo siguiente:

*“Si durante el proceso de instalación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de conmutación y transmisión y demás elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS que sean suministrados por Telmex, sus subsidiarias y filiales, dañen, destruyan o interrumpen los SERVICIOS del CS y que le sean directamente imputables a Telmex, sus subsidiarias y filiales, por no haberse ajustado a las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del CS, que deberán ser provistos a Telmex previo al proceso de instalación de los SERVICIOS, Telmex se obliga a indemnizar al CS **las cantidades que resulten de la cuantificación de los daños ocasionados por tales circunstancias, previa investigación que al efecto realicen las PARTES respecto del origen e imputabilidad de dichos daños.** En caso de que las especificaciones, lineamientos,*

procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del CS no hayan sido entregados a Telmex, ésta no será responsable de los daños que se ocasionen.

Asimismo, las PARTES procederán a la elaboración del acta administrativa correspondiente, con la finalidad de establecer en forma clara y detallada la cuantificación de los daños antes mencionados.”

Problema y razones para sugerir cambios

El cálculo de la cuantía de los daños ocasionados por circunstancias que le sean directamente imputables al CS no se trata de manera simétrica en la Oferta de Referencia. Una vez rectificado los problemas causados, se debería iniciar un procedimiento para calcular los daños ocasionados por dicha circunstancia – tal y como se propone en el último párrafo de la Cláusula 8.4. Este proceso, que debe ser conjunto se debe aplicar de manera recíproca independientemente de qué parte cause los daños.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Si bien, no hemos encontrado evidencia internacional sobre causas de daños y valoración de los mismos en las ofertas de referencia de enlaces dedicados analizadas, sí hemos encontrado experiencia relevante y útil en algunas de las ofertas de uso compartido de la infraestructura pasiva.

Efectivamente, encontramos muy útil la experiencia internacional sobre gestión de posibles daños a la infraestructura. Por ejemplo, la Oferta de Referencia MARCo de Telefónica señala claramente el procedimiento a seguir: abrir y resolver una incidencia y no recurrir a la retirada unilateral del elemento supuestamente dañoso. Copiamos a continuación, y para mayor comodidad del lector, la sección 8.3.2 del procedimiento de gestión para operadores del Servicio MARCo²⁹:

“TELEFÓNICA DETECTA INCUMPLIMIENTOS PRL, DEFECTOS DE OBRA O AVERÍAS PROVOCADAS POR OPERADOR (EN LA OBRA CIVIL Y CABLES).

Cuando Telefónica detecte incumplimiento de PRL, defecto de obra o avería provocada por el Operador, deberá comunicarlo a GGCAN para que abra una INCIDENCIA DE MANTENIMIENTO al Operador causante de la misma. Se informarán los siguientes datos:

- El Operador que ha causado la incidencia.*

²⁹

Sección 8.3.2. del PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA OPERADORES. SERVICIO MARCO (SERVICIO MAYORISTA DE ACCESO A REGISTROS Y CONDUCTOS), documento número 2

- Teléfono del Operador (puesto que no se ha modificado el nombre del campo en NEON, se va a utilizar para distinguir que la incidencia la ha abierto Telefónica, y se rellenará con todo "ceros").
- Nombre de contacto del Operador (por el mismo motivo se rellenará con la palabra "Telefónica").
- Apellido de contacto del Operador (por el mismo motivo se rellenará con el tipo de Incidencia: INCUMPLIMIENTO PRL, DEFECTO, AVERÍA).
- Provincia.
- Central (código MIGA).
- Registros en incidencia marcados.
- Observaciones (máximo 200 caracteres).
- Fichero de texto (opcional) para incluir explicaciones adicionales.
- Fichero con Fotos (opcional).
- Inicio y Fin Parada de reloj (si hay parada).
- Fichero de permisos (opcional).

Cuando exista incumplimiento de PRL, Telefónica abrirá y cerrará la incidencia. El seguimiento de estas incidencias (se hayan o no abierto incidencias en NEON) se hará en las reuniones mensuales con los Operadores.

Si Telefónica se encarga de la reparación se informará vía NEON del coste de la misma. Telefónica cerrará la incidencia una vez informado el coste en el campo Observaciones o en el texto de Cierre de la Incidencia.

Si el Operador repara el daño producido en las infraestructuras (defecto de obra o avería), es el Operador quien cerrará la incidencia cuando esté finalizada. Se va a realizar el desarrollo en NEON para que el Operador pueda cerrar la incidencia en NEON cuando estuviera solucionada por el Operador, puesto que actualmente no es posible.

El Operador podrá reflejar su posible disconformidad y los motivos de la misma, así como formalizar las observaciones que considere oportunas"

Hacemos notar que el proceso de resolución de incidencias de la Oferta MARCo se realiza a través del sistema de gestión electrónica de Telefónica.

Igualmente, las secciones 6.2.3 y 6.2.4 de la Oferta de Referencia de Orange Francia para el acceso a las instalaciones de obra civil y apoyos aéreos para el bucle local óptico³⁰ muestra que, en caso de detección de daños, se debe notificar a la beneficiaria (equivalente al CS en México) con suficiente antelación y comprobar que los daños han sido efectuados por la beneficiaria antes de que esta pueda reparar los daños o eliminar los elementos dañados.

³⁰

Secciones 6.2.3 y 6.2.4 de offre d'accès aux installations de génie civil et d'appuis aériens d'Orange pour la boucle locale optique offre destinée aux opérateurs de réseaux optiques ouverts au public, Orange, 27/02/2015

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La Cláusula 8.4 debería aplicarse de manera simétrica y recíproca al caso de que los daños los haya infligido el AEP. En esta línea solicitamos la introducción de un proceso de resolución de incidencias que sea simétrico y recíproco para gestionar la existencia de posibles daños al AEP o al CS. Dicho proceso debería contener etapas de notificación, presentación de evidencias, verificación, propuesta de resolución y resolución. Este proceso ha de realizarse utilizando el sistema de gestión electrónica.

Adicionalmente, y en caso de que la responsabilidad fuera del CS, se le debería dar a este la oportunidad de llevar a cabo los trabajos correctivos necesarios. La Oferta de Referencia se debería actualizar en todos aquellos párrafos que sean relevantes

En caso de que hubiera lugar a compensar por daños causados por el CS, la cuantificación de los mismos debe ser conjunta entre el AEP y el CS. En caso de no llegar a un acuerdo se debería poder solicitar el arbitraje del IFT.

Por lo tanto, solicitamos que se elimine la Cláusula 8.3 de la Oferta de Referencia.

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., CABLE Y COMUNICACIÓN DE CAMPECHE, S.A. DE
C.V. Y CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V.**



**Gonzalo Martínez Pous
Representante legal**