

Unidad de Política Regulatoria del  
Instituto Federal de Telecomunicaciones

VERSION PÚBLICA

**Asunto:** Se emiten comentarios dentro de la Consulta Pública relativa al Modelo de Costos Evitados para determinar las tarifas de Reventa y Acceso mayorista a servicios prestados por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones.

052695  
con 10 copias de  
poderes  
ift INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

2618 NOV 8 PM 4 15

OFICIALÍA DE PARTES  
RECIBIDO

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

Con motivo del procedimiento de consulta pública al que se encuentra sujeto el “Modelo de costos integral de la red de acceso fija y el modelo de costos evitados para determinar las tarifas de los servicios de compartición de infraestructura fija y de desagregación del AEP (Agente Económico Preponderante) en telecomunicaciones” y con base en lo establecido en los artículos 1, 2, 7, 15 fracciones XL y LXIII, y 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y 1, 4, fracción I y 6 fracción XXXVIII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), mis representadas acuden a presentar los siguientes comentarios.

EIFT18-53173

# Índice de contenidos

1	Introducción	3
2	Revisión de la metodología	7
3	Insumos del modelo	14

*Le*

## 1 Introducción

El 9 de octubre de 2018, el IFT publicó su modelo de costos evitados anonimizado para determinar las tarifas mensuales de reventa y venta al por mayor para una serie de servicios de acceso fijo identificados en la OREDA (Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local).

A efectos de dicho modelo, se presentarán y analizarán los cinco diferentes servicios incluidos en la tabla siguiente:

Denominación	Acrónimo	Tipo de servicio del AEP que se permite al CS revender o comercializar
Servicio de Reventa de Línea Telefónica	SRLT	Servicio de telefonía fija, mediante el cual se provee únicamente servicios de voz (es decir, sin banda ancha fija).
Servicio de Reventa de Internet	SRI	Servicios de banda ancha fija, en los cuales no se proveen servicios de voz.
Servicio de Reventa de Paquetes	SRP	Servicios de telefonía y banda ancha fija, en forma conjunta.
Servicio de Renta Mayorista de Línea Telefónica	SRMLT	Servicios de renta al por mayor de líneas telefónicas
Servicio de Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	Servicios mayoristas de acceso indirecto al bucle por el CS.

Figura 1: Servicios tratados en la respuesta y su explicación [Fuente: Modelo de costos evitados para servicios de desagregación aplicable a 2019, 2018]

El modelo bajo consulta supone un progreso significativo con respecto al modelo de costos evitados publicado por el IFT en el 2015 denominado "Modelo de costos evitados WLR y bitstream" (en adelante "modelo 2015"). Ya que el modelo final utilizado para la OREDA 2017-18 no ha sido publicado, mis representadas solo pueden suponer que el modelo en consulta (o uno más similar al modelo en consulta que el modelo de 2015) ha sido utilizado para establecer los precios en la OREDA 2017-18. Mis representadas están muy decepcionadas de que el modelo que sustenta la OREDA existente no haya sido publicado por el IFT.

El modelo bajo consulta adopta el principio de costos evitados (comúnmente denominado 'retail minus' en inglés). Es decir, el modelo calcula qué costos no incurriría el AEP al proporcionar los servicios identificados al concesionario solicitante (CS). El modelo se basa en los paquetes existentes de servicios de telecomunicaciones minoristas del AEP y la distribución de suscriptores por paquete (datos anonimizados).

Para los servicios tratados, el modelo calcula el descuento total como la combinación de dos factores de descuento: el factor de descuento de precios implícitos y el factor de descuento de costos evitados. Tratamos ambos componentes en nuestra respuesta a la consulta pública.

En efecto, como se puede ver en la Figura 2, la suma de estos dos descuentos forma el factor de descuento total para los servicios de reventa.

Servicios principales	Factor de estimación del precio implícito (a nivel promedio)	Costos evitados	Factor de descuento total
Servicios de renta de línea	19.98%	9.95%	29.92%
Servicios de voz	27.46%	9.02%	36.48%
Servicios de banda ancha	8.93%	31.79%	40.73%

Figura 2: Factor de descuento total por servicio principal del modelo en consulta [Fuente: IFT, 2018]

### Precio implícito

Los diferentes paquetes ofrecidos por el AEP constan de 5 servicios:

- los servicios principales: servicio de renta de línea<sup>1</sup>, servicios de voz y banda ancha fija
- los servicios adicionales: Claro Video (OTT<sup>2</sup>) y servicios digitales

La metodología del modelo asigna un valor para cada uno de los 5 servicios que suman el precio minorista total.

<sup>1</sup> Opinamos que el término correcto para este servicio principal es servicio de renta de línea para voz. Los servicios de voz tanto como los servicios de banda ancha pueden contener el valor del acceso de línea. Para el servicio de banda ancha en el caso de paquetes "infinitem" de sólo internet. El acceso de la renta de línea es imputado únicamente a servicios de voz y de renta de línea en el modelo.

<sup>2</sup> OTT: en inglés "over-the-top". Contenido ofrecido por Internet que compite con los canales de transmisión tradicionales. A menudo se proporciona y se factura por separado al proveedor del servicio de internet.



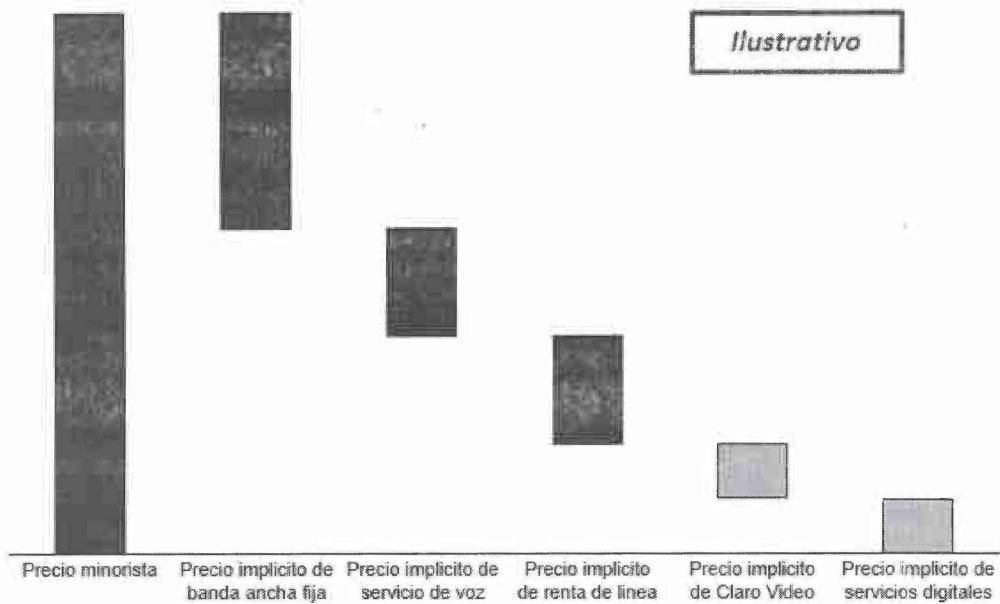


Figura 3: Ilustración de la composición de paquetes [Fuente: elaboración propia, 2018]

### Costos evitados

El cálculo del factor de descuento de costos evitados sigue un enfoque más estándar. Comentamos esto, parámetro por parámetro, en la sección 2.1

### Resultados anonimizados

El modelo de costos evitados llevado a cabo por el IFT ha sido anonimizado para proteger los datos sensibles proporcionados por el AEP para el cálculo de las tarifas de los servicios regulados. La variación entre los resultados finales del modelo y los valores publicados en el documento de la metodología es casi inexistente. Esto se puede ver a continuación en la Figura 4.

*Ce*

Servicios principales	Descuento total (modelo público)	Descuento total (documento de metodología)
Servicios de renta de línea	29.92%	29.93%
Servicios de voz	36.48%	36.49%
Servicios de banda ancha	40.73%	40.43%

Figura 4: Descuento total del modelo y de la metodología para los servicios de reventa [Fuente: IFT, 2018]

### Comentarios adicionales

Mis representadas quieren compartir algunos puntos básicos con el IFT, ya que creemos que el IFT no ha explicado el proceso de construcción de los modelos de forma clara. Algunos de estos puntos son tratados de nuevo de manera más detallada en secciones posteriores de este documento de respuesta:

- nos gustaría que el IFT indicara claramente el plazo de validez previsto para este nuevo modelo (p.ej. un solo año, varios años, etc.).
- nos gustaría que el IFT presentara claramente los resultados del modelo, incorporando en la hoja de resultados del modelo las tarifas que serán publicadas en la próxima OREDA.
- el IFT debería aclarar cómo se calcularán las tarifas para los nuevos paquetes introducidos por el AEP: es decir, ¿se procederá al cálculo por paquete y se determinará una tarifa específica?, o ¿se procederá a un tipo de media entre los diferentes paquetes y se calculará un factor de descuento general para el servicio SRP?
- el IFT no ha proporcionado para su revisión el modelo de "costo total", que se identifica en la OREDA, para los cargos únicos asociados con los servicios tratados en este documento
- el IFT no ha presentado ningún modelo para respaldar los cargos/descuentos de los ONT/modem del AEP o el costo de instalación de la acometida.

El resto de este reporte de respuesta a la consulta se estructura en torno a dos grandes asuntos para tratar:

- **metodología del modelo:** En la Sección 2 se tratan las diferentes metodologías involucradas en el cálculo de las tarifas finales
- **insumos del modelo:** En la Sección 3 se tratan las diferentes variables de la hoja de control del modelo de costos evitados.

## 2 Revisión de la metodología

En esta sección comentamos las preocupaciones de mis representadas sobre los diferentes enfoques metodológicos elegidos e implementados por el IFT en el modelo bajo consulta:

- recomendaciones para la adopción de la metodología REO
- ausencia de resultados finales en el modelo
- resultados para el servicio SAIB (Servicio de Acceso Indirecto al Bucle)

### 2.1 Recomendamos al IFT adoptar la metodología REO

Creemos que el IFT ha decidido implícitamente basar su modelo de costos evitados en el tamaño del AEP. Es imposible para los operadores alternativos más pequeños replicar las economías de escala de las que beneficia el operador preponderante. Esta decisión del IFT va en contra de la idea de IFT de introducir servicios de reventa y venta al por mayor regulados para desarrollar un mercado mexicano más competitivo.

Como hemos señalado en respuestas a consultas anteriores<sup>3</sup>, son muchas las autoridades regulatorias nacionales y supranacionales que han opinado sobre la implementación de pruebas de replicabilidad económica ("*economic replicability test*" en inglés). Estas opiniones abordan si es razonable modelar los costos de un operador igualmente eficiente (*EEO* por sus siglas en inglés) o de un operador razonablemente eficiente (*REO* por sus siglas en inglés):

- El BEREC y la Unión Europea han tratado ese asunto en diferentes ocasiones, señalando que:

---

<sup>3</sup> Respuesta a la consulta pública relativa a la "Metodología de Replicabilidad Económica aplicable a los Servicios del AEP" y "Modelos de Costos para el Servicio Mayorista para la Comercialización o Reventa de Servicios y para el Servicio Mayorista de Usuario Visitante que serán prestados por el AEP en el sector de las telecomunicaciones"

- “en el contexto concreto de los controles de precios ex-ante destinados a mantener la competencia efectiva entre operadores que no disfrutan de las mismas economías de escala y de alcance y tienen diferentes costes de red unitarios, normalmente resulta más adecuada la «prueba del competidor razonablemente eficiente»<sup>4</sup> y “es justificable que los reguladores promocionen la entrada de operadores relativamente ineficientes a corto plazo con la expectativa de que se vuelvan eficientes en el largo plazo”<sup>5</sup>
- “[...]En el contexto concreto de los controles de precios ex-ante destinados a mantener la competencia efectiva entre operadores que no disfrutan de las mismas economías de escala y de alcance y tienen diferentes costes de red unitarios, normalmente resulta más adecuada la «prueba del competidor razonablemente eficiente»[...]”<sup>6</sup>
- Algunos reguladores nacionales también han expresado su preferencia por esta metodología del REO a lo largo de los años:
  - Comreg (*Commission for Communications Regulation* de Irlanda) propuso utilizar el estándar REO para los precios del WBA (Banda Ancha Mayorista por sus siglas en inglés)<sup>7</sup>
  - Bnetza (Autoridad Regulatoria de Alemania) utiliza el estándar REO para promover la competencia por medio de un margen adecuado entre los precios minoristas del operador con PSM (Poder Significativo de Mercado) y los costos upstream de los operadores alternativos

[CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

---

<sup>4</sup> ERG (09) 07 Report on the Discussion on the application of margin squeeze tests to bundles, marzo 2009, ERG (ahora BEREK)

<sup>5</sup> Informe con referencia ERG (09) 07 publicado en marzo de 2009

<sup>6</sup> RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN de 20 de septiembre de 2010 relativa al acceso regulado a las redes de acceso de nueva generación (NGA) (Texto pertinente a efectos del EEE) (2010/572/UE)

<sup>7</sup> C (2012)1775. Commission decision concerning Case IE/2012/1295: Modification of wholesale broadband access price control and transparency remedies in Ireland.



Mis representadas solicitan al IFT que considere la aplicación del enfoque REO, que ofrezca al CS un margen realista y permita una entrada competitiva en el mercado. El IFT debe tener en cuenta que el CS debe invertir fuertemente en la adquisición y retención de clientes para que su base de clientes crezca lo suficiente como para competir adecuadamente en el mercado fijo.

## 2.2 Los resultados finales no están incluidos en el modelo

Mis representadas encuentran muy decepcionante que el IFT no presente adecuadamente los resultados de su modelo, específicamente en un formato que refleje los precios de los servicios incluidos en la OREDA.

Adicionalmente, encontramos que la metodología del modelo no es lo suficientemente clara ni está suficientemente explicada en la documentación de acompañamiento. Debido a esto, se tuvieron que interpretar ciertas partes del modelo en base a nuestra experiencia previa, pero sin la certeza de estar en lo correcto. Presentamos nuestra interpretación de los resultados finales del modelo en consulta a continuación:

*SRLT, SRI y SRP*

Como se puede ver en la Figura 2 más arriba, el descuento total para el servicio de renta de línea telefónica, el servicio de voz y el servicio de banda ancha incluye un costo evitado y un factor de descuento del precio implícito. El factor de descuento del precio implícito es aplicado sobre todos los paquetes. Luego, se aplica el 'Descuento total' para los servicios SRLT y SRI (ver Figura 5 y Figura 6).

Concepto	Precio minorista (MXN/mes)	Descuento aplicado (%)	Tarifa SRLT (MXN/mes)
Residencial	156.55	29.92%	109.70
Comercial	198.00	29.92%	138.75

Figura 5: Cálculos para el servicio de SRLT [Fuente: elaboración propia, 2018]

Concepto	Precio minorista (MXN/mes)	Descuento aplicado (%)	Tarifa SRI (MXN/mes)
Infinitum 20 Mb	430.17	40.73%	254.98
Infinitum 50 Mb	559.48	40.73%	331.63
Infinitum 100 Mb	775.00	40.73%	459.38

Figura 6: Cálculos para el servicio de SRI [Fuente: elaboración propia, 2018]

En el caso del servicio SRP, hemos tenido que asumir que se debería usar el 'factor de estimación precio implícito' **individual** para estos paquetes. En la Figura 7, se puede ver la implementación del cálculo del SRP de varios paquetes.

Concepto	Precio minorista (MXN/ mes)	Precio implícito (MXN/mes)	Factor de descuento de los costos evitados (%)	Tarifa SRP (MXN/ mes)	Descuento (%)
Paquete 389	328.44	257.98	20.03%	206.31	37.19%
Paquete Infinitum 1499	1265.70	1183.95	25.41%	883.08	30.23%
Paquete 999	843.50	762.10	21.88%	595.31	29.42%

Figura 7: Cálculos para el servicio de SRP [Fuente: elaboración propia, 2018]

El supuesto realizado para el servicio SRP nos lleva a una pregunta posterior sobre cómo considerará el IFT el precio de reventa del servicio SRP si el AEP introduce un nuevo paquete minorista:

- ¿Añadirá los nuevos paquetes al modelo, haciendo supuestos sobre el uso de la voz u otros ajustes necesarios? o,
- ¿Aplicará un descuento "promedio" basado en los resultados de SRP para paquetes existentes?

Como ya hemos comentado, creemos que falta claridad en el proceso llevado a cabo por el IFT a la hora de calcular los descuentos.

En el caso de que el AEP introdujera un nuevo paquete, la documentación del modelo parece sugerir que se podría aplicar algún tipo de ponderación a los descuentos para los tres servicios principales. Intentamos calcular dicha ponderación a continuación en la Figura 8. Sin embargo, tenemos dificultades para ver cómo esto podría aplicarse razonablemente a un paquete que no constara del mismo peso de servicios principales (49%, 9% y 42%) que la media general (peso mostrado en la Figura 8).

Componente	Peso promedio del servicio	Factor de estimación precio implícito	Costos evitados	Descuento total
Renta de línea	49%	19.98%	10.09%	29.92%
Servicios de voz	9%	27.46%	9.14%	36.48%
Banda ancha fija	42%	8.93%	32.68%	40.73%
SRP (peso ponderado)	-	16.07%	18.98%	35.06%

Figura 8: Insumos para el cálculo del descuento de servicios SRP [Fuente: elaboración propia, 2018]

#### Observación del servicio SRP en la OREDA 2017-18

No entendemos cómo es posible que el factor de descuento del servicio SRP en la OREDA 2017-18 sea de 21.53%, ya que el servicio está formado por el servicio de reventa de línea (descuento del 27.30%), servicio de banda ancha fija (descuento del 32.63%) y servicio de voz (descuento exacto desconocido) (ver Figura 9). Es importante destacar que en el modelo en consulta no se ha llevado a cabo el cálculo específico para el factor de descuento de los servicios en modalidad SRP (paquetes que ofrecen servicios de voz y banda ancha fija en modalidad doble play).

En el modelo 2018, hemos calculado un peso promedio de los servicios principales. Esto resulta en un descuento medio total del SRP del 35.06%. Asumimos que el factor de descuento de servicio de voz y su peso en un paquete no tiene que ser muy diferente del que se ha calculado a través del modelo en consulta. Es preocupante observar una aparente inconsistencia de este descuento del 21.53% para el servicio SRP por lo que pedimos que IFT lo revise detenidamente para que no se repita el mismo error en la siguiente OREDA.

Componente	Descuentos – OREDA 2017-18	Peso promedio del servicio en el modelo 2018	Descuento total - modelo 2018
Renta de línea	27.30%	49%	29.92%
Servicios de voz	Desconocido	9%	36.48%
Banda ancha fija	32.63%	42%	40.73%
SRP (peso promedio)	21.53%	-	35.06%

Figura 9: Insumos para el cálculo del descuento de servicios SRP [Fuente: elaboración propia, 2018]

#### SRMLT y SAIB

Los resultados del modelo bajo consulta para el SRMLT y SAIB son aún menos claros. Presentamos nuestra interpretación de los resultados finales para SRMLT en la Figura 10 y



SAIB en la Figura 11 y Figura 12. En particular, nos causan gran preocupación los cálculos de las tarifas reguladas del SAIB, los cuales se abordan con mayor detalle en la siguiente Sección 2.3.

Tipo de línea	Precio minorista (MXN/ mes)	Precio promedio implícito (MXN/ mes)	Descuentos aplicados (%)	Tarifa SRMLT (MXN/ mes)	Factor de descuento total
Residencial	156.00	141.80	29.92%	99.37	36.52%
Comercial	198.00	198.00	29.92%	138.75	29.92%

Figura 10: Cálculos para el servicio de SRMLT en MXN [Fuente: IFT, 2018]

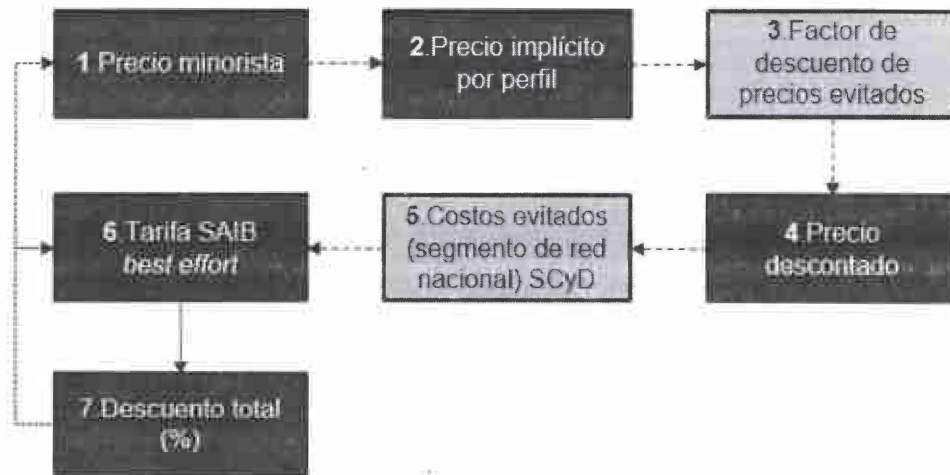


Figura 11: Metodología de cálculo SAIB [Fuente: elaboración propia, 2018]

Mbit/s	Precio minorista	Precio implícito	Descuento de costos evitados	Precio descontado	Costo evitado SCyD <sup>8</sup>	Tarifa SAIB <sup>9</sup>	Descuento total
10	300.86	147.78	31.79%	100.79	24.30	76.50	74.75%

<sup>8</sup> Segmento de red nacional

<sup>9</sup> Tarifa SAIB best effort

*Ca*



50	559.48	278.64	31.79%	190.05	42.26	147.79	76.38%
100	775.00	366.17	31.79%	249.75	53.63	196.12	65.63%

Figura 12: Cálculos para el servicio SAIB en MXN/mes [Fuente: elaboración propia, 2018]

## 2.3 Resultados SAIB

La metodología detallada para los cálculos del servicio SAIB no es clara y no está documentada en el informe de metodología del IFT. La implementación tiene dos áreas clave, las cuales carecen de justificaciones, fuentes y no son auditable. Dichas áreas clave son:

- el precio implícito por perfil de velocidad, que utiliza los precios y velocidades de los paquetes para definir una curva de precios por velocidad. Se utiliza también una segunda curva de un modelo anterior. La curva de precios finales es una combinación de las dos. Esto no está documentado por el IFT.
- Los costos evitados SCyD (Servicio de Concentración y Distribución), que proporciona ciertos costos de ancho de banda de red (sin fuentes ni explicación alguna al respecto).

Las tarifas han aumentado considerablemente comparadas con las incluidas en la OREDA 2017-18, lo cual no tiene sentido. El factor de descuento para el servicio SRI ha aumentado de 32.63% (OREDA 2017-18) a 40.73% (Modelo 2018). Mis representadas no entienden cómo el factor de descuento de reventa (SRI) ha sido incrementado y el factor de descuento mayorista (SAIB) ha sido reducido. El servicio SAIB permite a los CS competir con el AEP utilizando un producto cuya inversión es más considerable que la requerida para competir utilizando el SRI. **Opinamos que algo debe estar mal ejecutado en la modelización llevada a cabo por los consultores del IFT.**

Como el IFT no proporcionó el cálculo del servicio SAIB en el modelo de la OREDA 2017-18, hemos examinado las diferencias entre:

- la entrega a nivel nacional y regional del SAIB
- la entrega a nivel nacional y local del SAIB.

Con respecto a los costos de la banda ancha, no hay una diferencia importante entre el modelo actual y los valores de la OREDA vigente. De hecho, el modelo en consulta sugiere un costo por Mbit/s ligeramente mayor que en los valores de la OREDA actual (ver Figura 13). La única razón que se nos ocurre que pueda explicar esto es suponer que los costos nacionales de SCyD han cambiado significativamente. Sin embargo, no podemos imaginar por qué habrían cambiado significativamente.

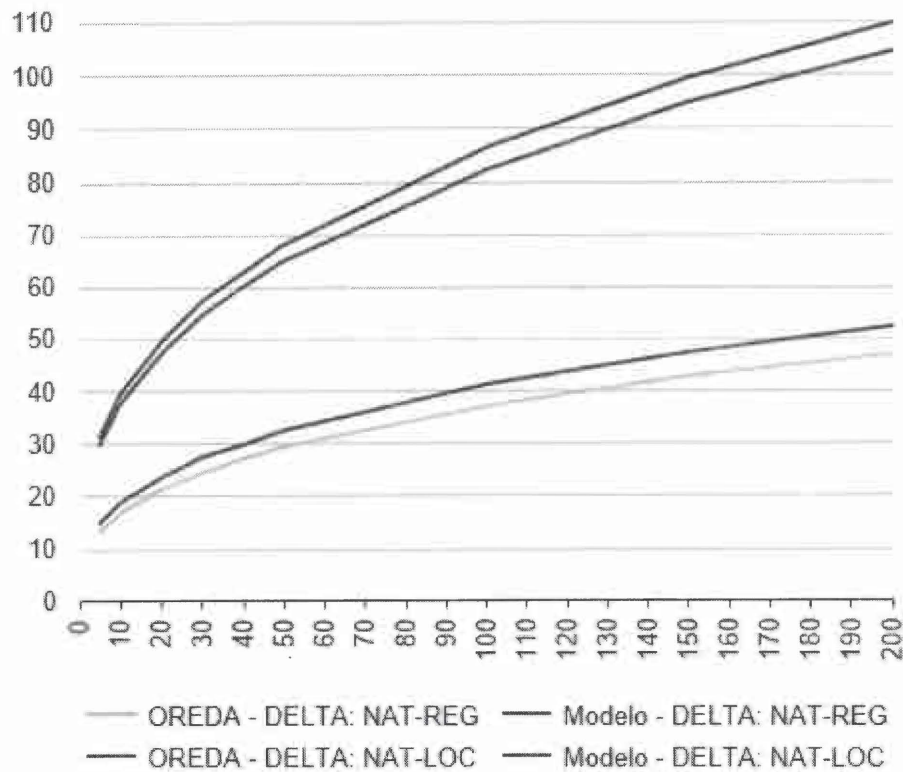


Figura 13: Diferencia en los costos del SAIB por nivel de traspaso – OREDA vs modelo en consulta [Fuente: IFT, elaboración propia, 2018]<sup>10</sup>

Para concluir, creemos que el IFT debe investigar nuevamente sus cálculos para el SAIB. Dado el aumento en el margen del servicio de SRI de más del 8% entre el modelo en consulta y el modelo vigente, el margen SAIB no debería estar disminuyendo. Esto también iría en contra del principio regulatorio de alentar a los CS a adoptar productos reguladores, así como a invertir en sus propias redes para brindar un mejor servicio al consumidor mexicano.

### 3 Insumos del modelo

En esta sección se trata la consistencia de los diferentes insumos que el modelo utiliza. El objetivo de este análisis es determinar si las diferentes variables utilizadas en el modelo

<sup>10</sup> DELTA NAT-REG: Diferencia entre los costos SCyD nacional y SCyD regional  
 DELTA NAT-LOC: Diferencia entre los costos SCyD nacional y SCyD local

*Ce*

están en línea con la realidad del mercado y de las operaciones del AEP<sup>11</sup> (considerando que el AEP goza de ciertas economías de escala importantes comparado con el resto de los operadores fijos). En esta sección, se comentan los siguientes insumos:

- Costos de facturación
- Deuda incobrable
- Costos de ventas y marketing por suscriptor bruto adicional
- Costo de atención al cliente minorista como porcentaje de ingresos
- Costo mensual por empleado dedicado a la atención del cliente minorista
- Costos de alquiler
- Personal administrativo por empleado de atención al cliente
- Costos administrativos sobre el total de ingresos

### 3.1 Costos de facturación

Las comparativas analizadas muestran valores para los costos de facturación que están en el entorno del 5% de los ingresos netos utilizados en el modelo. Nos reservamos el derecho de hacer más comentarios en el futuro si lo juzgamos pertinente.

### 3.2 Deuda incobrable

En el modelo presente se valora las cuentas incobrables como el 2% sobre el total de ingresos.

Destacamos que en el modelo de costos evitados para los servicios de OMV (Operador Móvil Virtual) publicado en la consulta pública del IFT del 15 de noviembre 2015, la deuda incobrable sobre el total de ingresos está valorada en un 3.8%<sup>12</sup>. Este número representa el costo de la deuda para la totalidad del Grupo del AEP.

Queremos destacar también que el costo de deuda incobrable de los servicios fijos tiende a ser más alto que el de los servicios móviles debido a la presencia importante de servicios en prepago para servicios móviles.

---

<sup>11</sup> En la sección 2.1, se trata de ver cómo responde el modelo a cambios y ajustes a los insumos utilizados por el AEP

<sup>12</sup> Fuente: [http://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc\\_financials/annual/2017/2017-annual-report-on-form-20-f.pdf](http://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/annual/2017/2017-annual-report-on-form-20-f.pdf) [ Informe anual del Grupo América Móvil 2017]



No entendemos la reducción del 3.8% al 2% sobre ingresos de la variable de deuda incobrable llevada a cabo por el IFT. Sugerimos que el IFT investigue en profundidad esta incoherencia.

El IFT debería también asegurarse de que el costo de la deuda fuera más alto que el 3.8% comentado. La razón por la cual el costo de la deuda incobrable tendría que ser más alto que el 3.8% se debe a la diferencia entre las modalidades de pago de los servicios móviles (pospago y prepago) comparada con la de los servicios fijos. A continuación, el IFT puede ver el impacto sobre los resultados del modelo de pasar el costo de la deuda incobrable al 3.8%.

Servicios principales	Descuento total original	Descuento total con una deuda incobrable del 3.8%	Diferencia aritmética (%)
Renta de línea	29.92%	31.51%	1.58%
Servicios de voz	36.48%	37.91%	1.44%
Banda ancha fija	40.73%	42.53%	1.80%

Figura 14: Sensibilidad del modelo sobre la deuda incobrable [Fuente: elaboración propia, 2018]

Como se puede apreciar en la Figura 14, aplicando el costo de deuda real del AEP (3.8% en 2017), se aumenta considerablemente el factor de descuento.

*Solicitamos al IFT que reconsidere la proporción de deuda incobrable sobre los ingresos totales que se utiliza en el modelo. Como mínimo, el IFT debería utilizar un 3.8%, tal y como hizo en el modelo OMV.*

### 3.3 Costos de ventas y marketing

El modelo identifica por separado los costos evitables de ventas y marketing para los suscriptores de voz y banda ancha fija<sup>13</sup>. Destacamos que el modelo asume que no hay costos de comercialización para los suscriptores de voz adicionales. Creemos que este puede ser un supuesto razonable. Sin embargo, solo lo es si el IFT confía en que el modelo refleje todos los gastos de ventas y marketing a través del servicio de banda ancha en el modelo.

<sup>13</sup> Como entendemos el modelo, el costo evitado de ventas y marketing se asigna a los paquetes de SRP a través de un valor de ponderación del descuento para el servicio de banda ancha.



El modelo toma dos enfoques para modelar el costo de ventas y marketing, tomando el mayor de los resultados de ambos enfoques. Dichos enfoques son:

- el costo por suscriptor bruto adicional
- el gasto mínimo en marketing sobre el total de ingresos

Para los suscriptores de banda ancha, el modelo asume un costo de MXN1,800 por nuevo suscriptor. Esto no tiene impacto alguno sobre el resultado final, ya que el segundo enfoque resulta en unos costos totales más elevados.

Estimamos que un 10% de ingresos invertidos en marketing es razonable. Sin embargo, pensamos que el total del 10% debería ser imputado sobre el total de los ingresos del AEP y no solo sobre los ingresos de banda ancha. El presupuesto de marketing no solo afecta a todos los servicios bajo la marca de servicios fijos de AEP, sino que el presupuesto probablemente se establecerá en función de los ingresos del negocio de línea fija.

Estamos muy preocupados de que el modelo del IFT subestime significativamente el costo de marketing ya que dicho costo depende únicamente de los ingresos de banda ancha fija. Debería ser calculado sobre todos los ingresos fijos.

En la Figura 15 se puede ver el cambio en los resultados del modelo ajustando los costos de marketing sobre el total de los ingresos.

Servicios principales	Resultado del modelo original	Resultado del modelo modificado (10% del total de ingresos en marketing)	Diferencia aritmética (%)
Servicio de reventa de línea	29.92%	29.92%	0%
Servicio de voz	36.48%	36.48%	0%
Servicio de banda ancha fija	40.73%	54.98%	14.25%

Figura 15: Sensibilidad del modelo al cambio de costos de marketing al 10% de total de ingresos [Fuente: IFT, 2018]

*Recomendamos que el IFT revise la calibración y la implementación de los costos de ventas y marketing, imputándolos a la totalidad de su negocio, para reflejar los costos evitados de la AEP.*

### 3.4 Costo de atención al cliente minorista sobre ingresos

El supuesto en el modelo para el servicio al cliente minorista sigue siendo el mismo que en el "modelo 2015". Nos resulta difícil creer que, en el mercado actual, donde los clientes se benefician de niveles crecientes de servicio, no se vea reflejado en el costo en cuestión. Como señala el AEP, el margen operativo ha pasado del 15.8% en 2015 a un 8% en 2017. Este cambio se debe, según los informes anuales 2015, 2016 y 2017 de América Móvil, a *"La disminución del margen operativo del segmento refleja principalmente los aumentos en los costos asociados con el servicio al cliente y las mejoras en la calidad del servicio, así como el mantenimiento de la red"<sup>14</sup>*.

En la Figura 16 podemos ver que el margen operativo se ha reducido a un ritmo mayor que el costo de servicio al cliente. No entendemos por qué, incluso con el AEP destacando (como referenciamos en el párrafo anterior) su fuerte aumento en el costo del servicio al cliente, estos costos del servicio al cliente no han sido modificados de forma apropiada en el modelo bajo consulta.

Solicitamos al IFT que revise sus números y los actualice para que la información se adapte a la situación real del mercado. Como ejemplo, alinear el aumento de los costos de servicio al cliente con la reducción en el margen operativo ofrecería un nuevo costo de 4.72% sobre los ingresos totales para los costos de atención al cliente (frente al 4.22% considerado en el modelo en consulta).

Deseamos resaltar que una manera para que el IFT alinee el costo del servicio al cliente con el valor objetivo anterior (como un % de los ingresos) sería reduciendo el parámetro del número de clientes por personal de servicio al cliente para banda ancha fija de 800 a aproximadamente 700.

---

<sup>14</sup> [http://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc\\_financials/annual/2017/2017-annual-report-on-form-20-f.pdf](http://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/annual/2017/2017-annual-report-on-form-20-f.pdf) [Informe anual 2017] [América Móvil] Página 26



Concepto	2015	2017	Diferencia (%)
Margen operativo	15.8%	8.0%	- 49.4%
Costo del servicio de atención al cliente sobre el total de ingresos	3.16%	4.22%	33.5%
Nuevo costo de servicio de atención a cliente sobre el total de ingresos	-	4.72%	-

Figura 16: Evolución del margen operativo del AEP comparado con la evolución del % sobre ingresos del costo de servicio [Fuente: elaboración propia, 2018]

El impacto del cambio mencionado sobre el factor de descuento de los servicios principales se expone en la tabla siguiente:

Servicios principales	Descuento total original	Descuento modificado	Diferencia aritmética (%)
Renta de línea	29.92%	30.21%	0.29%
Servicios de voz	36.48%	36.74%	0.26%
Banda ancha fija	40.73%	42.55%	1.82%

Figura 17: Sensibilidad del modelo sobre suscriptores atendidos por empleado [Fuente: elaboración propia, 2018]

Recomendamos que el IFT revise la calibración de los costos de servicio al cliente para reflejar el aumento de los costos evitados identificados por el AEP en sus informes anuales.

### 3.5 Costo mensual por empleado dedicado a la atención del cliente minorista

En el modelo de costos evitados publicado por el IFT en 2015 denominado "Modelo de costos evitados WLR y bitstream", el costo mensual por personal insertado como insumo en el modelo fue de .MXN12,000. El mismo valor fue insertado en el modelo actual en consulta. Como se puede ver en la Figura 18, el salario medio en México ha aumentado de forma consistente durante los últimos años.

*Ce*

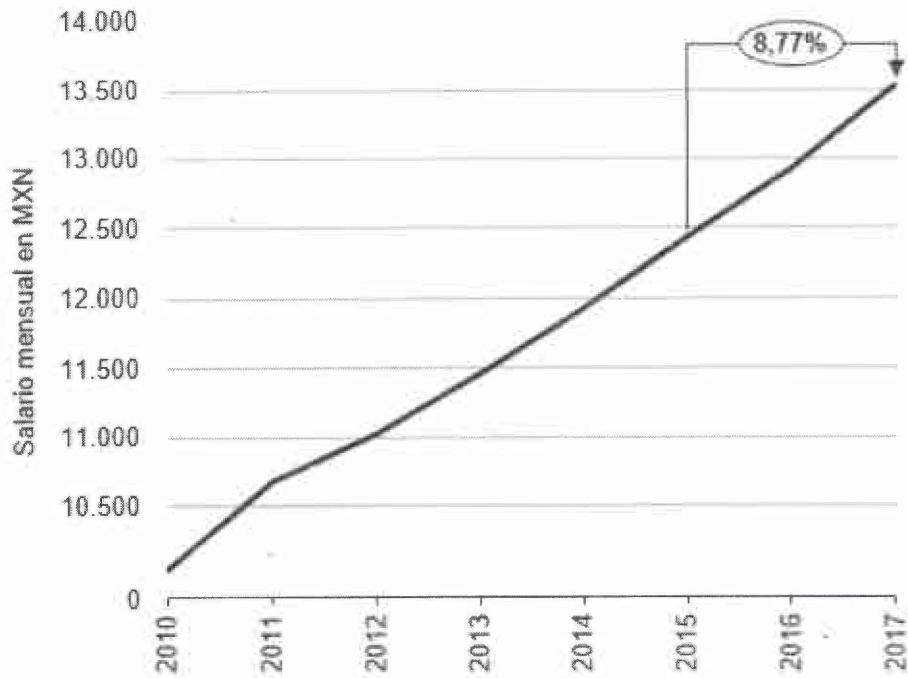


Figura 18: Evolución histórica del salario mínimo en México [Fuente: Datos OCDE, 2018]

Creemos que este parámetro debe cambiarse de acuerdo con la evolución mostrada (o con datos reales verificables proporcionados por el AEP). El impacto de la actualización en un 8.77% de los salarios de los empleados de servicio de atención al cliente del AEP es mostrado en la Figura 19.

Servicios principales	Descuento total original	Descuento modificado	Diferencia aritmética (%)
Renta de línea	29.92%	30.06%	0.14%
Servicios de voz	36.48%	36.60%	0.12%
Banda ancha fija	40.73%	41.59%	0.86%

Figura 19: Sensibilidad del modelo al costo mensual por empleado de atención al cliente [Fuente: elaboración propia, 2018]

Recomendamos que el IFT revise los salarios insertados como insumos al modelo y que tome en consideración la constante evolución de los salarios en México demostrada por mis representadas



### 3.6 Costos de alquiler de oficinas

Opinamos que las asunciones hechas en el modelo en consulta sobre el alquiler de las oficinas son razonables. Aunque pensamos que el AEP compra y no alquila sus oficinas, la metodología utilizada en el modelo nos parece una forma razonable de reflejar los costos de alquiler de oficinas en el modelo.

### 3.7 Personal administrativo por empleado de atención al cliente

Según los datos incluidos en el modelo, el personal administrativo por empleado de atención al cliente para el AEP es de un 10%.

[CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

Pensamos que esta variable debería de ajustarse a la realidad de los CS del mercado mexicano.

Si bien es posible que por su escala el AEP consiga aumentar la eficiencia de su personal administrativo, la diferencia entre nuestros resultados y los del AEP parecen ser demasiado grandes.

### 3.8 Costos administrativos

Según los datos incluidos en el modelo, el costo administrativo sobre el total de ingresos es de un 2%.

Mis representadas entienden que es posible que el AEP goce de economías de escala mayores por el tamaño de sus operaciones. Si bien se puede entender que exista una diferencia de eficiencia administrativa entre el AEP y el CS, [CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL] comparado con el 2% para el AEP.

Creemos que merece la pena reevaluar esta categoría para alinear mejor la proporción de costos administrativos del AEP a la realidad del mercado.

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 BESTPHONE, S.A. DE C.V., OPERBES, S.A. DE C.V.,  
CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLE Y COMUNICACIÓN DE  
CAMPECHE, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES,  
S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELE AZTECA, S.A.  
DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED  
DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE  
ORIENTE S.A. DE C.V.,

Ciudad de México, 8 de noviembre de 2018



---

GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal