

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES REQUIERE AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES MODIFICAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PROPUESTA DE OFERTA DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C. V.

ANTECEDENTES

- I. **Decreto de Reforma Constitucional.**- El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el "DOF"), el "*DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones*" (en lo sucesivo, el "Decreto Constitucional"), mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución") y en los términos que fijan las leyes, teniendo a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

El artículo Transitorio Octavo, fracción III, del Decreto Constitucional, confirió la atribución al Instituto para determinar la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

- II. **Determinación del Agente Económico Preponderante.**- Con fecha 6 de marzo de 2014 el Pleno del Instituto en su V Sesión Extraordinaria, aprobó por acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la "*RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y*

GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA." (en lo sucesivo, la "Resolución AEP").

En la Resolución AEP el Pleno emitió el Anexo 3 denominado "*MEDIDAS QUE PERMITEN LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN TELECOMUNICACIONES DE MANERA QUE OTROS CONCESIONARIOS DE TELECOMUNICACIONES PUEDAN ACCEDER, ENTRE OTROS, A LOS MEDIOS FÍSICOS, TÉCNICOS Y LÓGICOS DE CONEXIÓN ENTRE CUALQUIER PUNTO TERMINAL DE LA RED PÚBLICA -DE TELECOMUNICACIONES Y EL PUNTO DE ACCESO A LA RED LOCAL PERTENECIENTE A DICHO AGENTE.*", (en lo sucesivo, las "Medidas de Desagregación").

- III. **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.**- Con fecha 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "*DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión*", (en lo sucesivo, el "Decreto de Ley") entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTR") el 13 de agosto del 2014.
- IV. **Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.**- El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "*ESTATUTO Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones*" (en lo sucesivo, el "Estatuto"), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014 y fue modificado el 17 de octubre de 2014.
- V. **Resolución de Desagregación.**- El 26 de junio de 2015, el Pleno del Instituto en su XI Sesión Ordinaria mediante acuerdo P/IFT/260615/162, aprobó la "*RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE EN DEFINITIVA LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE REALIZARÁ LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE.*" (en lo sucesivo, la "Resolución de Desagregación").

- VI. **Propuesta de Oferta de Referencia.**- El 1° de septiembre de 2015, Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telnor") como parte del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el "AEP"), presentó ante la Oficialía de Partes de este Instituto escrito mediante el cual exhibió su propuesta de "Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local de Telnor y los anexos que la integran" (en lo sucesivo, la "Propuesta de Oferta de Referencia").
- VII. **Requerimiento a Telnor como parte integrante del Agente Económico Preponderante.**- Mediante oficio IFT/221/UPR/DG-CIN/056/2015 de fecha 10 de septiembre de 2015, se requirió a Telnor para que en un término no mayor a quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos legales la notificación del citado oficio, proporcionara a este Instituto la información descrita en dicho oficio (en lo sucesivo, el "Oficio de Requerimiento").

El 5 de octubre de 2015, Telnor presentó ante la Oficialía de Partes de este Instituto escrito dando contestación a lo solicitado en el Oficio de Requerimiento.

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución, el Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a Infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales. Asimismo, es autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos regulará de forma asimétrica a los participantes en éstos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura

geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando con ello lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Ahora bien, en cumplimiento a lo establecido en el artículo Transitorio Octavo, fracción III, del Decreto Constitucional y mediante la Resolución AEP, el Instituto determinó la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los Usuarios Finales. Dichas medidas incluyen las Medidas de Desagregación, mismas que están relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Asimismo, el artículo Transitorio Trigésimo Quinto del Decreto de Ley dispone que las resoluciones administrativas que el Instituto hubiere emitido previamente a la entrada en vigor del mismo en materia de preponderancia, continuarán surtiendo todos sus efectos, por lo que la Resolución AEP y sus anexos se encuentran vigentes.

SEGUNDO.- Medidas de Desagregación. Mediante el Decreto Constitucional a través del cual surge el Instituto, se confirió al mismo la atribución de determinar Agentes Económicos Preponderantes en el sector de telecomunicaciones y radiodifusión para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los Usuarios Finales. Los AEP fueron determinados por el Instituto dentro de la Resolución AEP, la cual establece entre otras, las Medidas de Desagregación, las cuales contienen las pautas a seguir para que los Concesionarios Solicitantes (en lo sucesivo, los "CS") accedan a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de su red pública de telecomunicaciones y el de acceso a su red local, a fin de prestar servicios de telecomunicaciones de manera competitiva.

Las Medidas de Desagregación consideran como insumo esencial todos los elementos necesarios para la desagregación efectiva de la red local, de manera que otros concesionarios puedan elegir los elementos de la red local del AEP y con modalidades que permiten diversos puntos de acceso a la misma.

En este sentido, la Medida PRIMERA de las Medidas de Desagregación establece que las mismas serán aplicables al AEP en el sector de telecomunicaciones a través de sus integrantes que cuenten con títulos de concesión de red pública de

telecomunicaciones o que sean propietarios o poseedores de Infraestructura Pasiva, así como de los que lleven a cabo las actividades reguladas en el presente instrumento. Puesto que Telnor es integrante del AEP y es concesionario de una red pública de telecomunicaciones, queda por lo tanto obligado al cumplimiento de las Medidas de Desagregación, para mayor referencia, la Medida PRIMERA señala:

"PRIMERA.- Las presentes medidas serán aplicables al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones a través de sus integrantes que cuenten con títulos de concesión de Red Pública de Telecomunicaciones o que sean propietarios o poseedores de Infraestructura Pasiva, así como de los que lleven a cabo las actividades reguladas en el presente instrumento."

Cabe destacar que la concesión de red pública de telecomunicaciones era una figura prevista en la Ley Federal de Telecomunicaciones, misma que ya no es contemplada en la LFTR, que en su Artículo 66 estipula:

"Artículo 66. Se requerirá concesión única para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión."

Las concesiones únicas surgen como figura legal en la LFTR, y estas pueden sustituir a los títulos de concesión de red pública de telecomunicaciones, por lo que los servicios ofertados por el AEP deberán hacerse extensivos a los sujetos que cuenten con concesiones únicas.

Por otra parte, la Medida CUARTA de las Medidas de Desagregación, establece lo siguiente:

"CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá prestar a los Concesionarios Solicitantes, los servicios de desagregación consistentes en el Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, Servicio de Venta de Línea, así como el Servicio de Colocación para Desagregación y los Servicios Auxiliares en los términos señalados en las presentes medidas.

(...)"

Con lo cual se estableció indubitablemente la obligación del AEP de prestar a los CS los servicios de desagregación establecidos en la Medida CUARTA de las Medidas de Desagregación.

Asimismo, la Medida Transitoria QUINTA de las Medidas de Desagregación dispone lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto la primera Oferta de Referencia a que se refiere la medida Quinta, dentro de un plazo de sesenta días naturales contados a partir de que el Instituto formalice o resuelva en forma definitiva, sobre los temas a definirse en el Comité Técnico.

El Instituto contará con treinta días hábiles después de la presentación de la Oferta de Referencia para aceptar o en su caso requerir al Agente Económico Preponderante, modificar los términos y condiciones 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.

(...)"

La presente medida tiene como objetivo poner a disposición de los CS los términos y condiciones en podrán utilizar servicios de desagregación del AEP. De esta manera, se pone a disposición de los operadores toda la información necesaria para que puedan tomar una decisión informada respecto a la conveniencia de solicitar un determinado servicio.

La utilización de una Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local (en lo sucesivo, "Oferta de Referencia") presentada por el AEP y revisada por la autoridad otorga certeza en la provisión de los servicios mayoristas, ya que el CS tiene conocimiento de los términos y condiciones que puede aceptar sin la necesidad de involucrarse en negociaciones adicionales, evitando de esta manera la generación de disputas en el sector y acortando los tiempos para la prestación de los servicios mayoristas.

La supervisión del órgano regulador tiene el propósito de que los servicios mayoristas se presten de manera eficiente, eliminando las posibles barreras a la competencia, por lo que se hace necesario que el Instituto pueda solicitar, y realizar modificaciones a la Oferta de Referencia para asegurar que los términos y condiciones que se establezcan permitan mejorar la competencia en el mercado y conseguir mejores condiciones de calidad y precio para los consumidores.

Al respecto, el Pleno del Instituto analizará que la Propuesta de Oferta de Referencia se ajuste a las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación, de manera que el AEP cuente con los elementos suficientes para modificar y plasmar dichos cambios en la Oferta de Referencia que presentará el AEP en un plazo de 20 días hábiles después de recibir el presente Acuerdo (en lo sucesivo, la "Propuesta Final de Oferta de Referencia").

TERCERO.- Resolución de Desagregación. La Medida Transitoria CUARTA de las Medidas de Desagregación establece que el Instituto presidirá y coordinará el Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local (en lo sucesivo, "Comité Técnico"), en el cual se discutirá entre la industria y el Instituto las propuestas del AEP respecto de diversos aspectos relacionados con la prestación de servicios de desagregación. Para mayor claridad se cita a continuación la Medida en comento:

"CUARTA.- El Instituto presidirá y coordinará un Comité Técnico en el cual, se definirán, a propuesta del Agente Económico Preponderante:

- El calendario inicial mediante el cual se pondrán a disposición de los Concesionarios Solicitantes, la infraestructura del Agente Económico Preponderante, a efecto de que se realicen las adecuaciones necesarias en las mismas.*
- Los formatos, interfaces, mecanismos de seguridad y encriptación, manejo de las bases de datos y todo lo relativo al Sistema Electrónico de Gestión, así como los formatos para la entrega de información a que se refiere la medida Decimoséptima.*
- Los Puntos de Interconexión a los que se refiere la medida Undécima, para los cuales se deberá tener en cuenta criterios de eficiencia, factibilidad técnica, competencia y minimización de costos.*
- Los parámetros de calidad para los servicios a los que se refiere la medida Vigésima Séptima.*
- Los parámetros, procedimientos, y estándares técnicos que permitan la adecuada prestación de los servicios.*
- Procedimientos de verificación de cambios de solicitudes para la prestación de servicios de desagregación a los que se refiere la medida Trigésima Séptima.*

Los acuerdos que alcance el Comité Técnico deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por el Instituto. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será el Instituto quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos, y propuestas de cada parte, bajo principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia.

El Instituto establecerá el Comité Técnico en un plazo que no exceda de noventa días naturales contados a partir de la notificación de las presentes medidas,"

(Énfasis añadido)

De lo anterior, es de notarse que los acuerdos del Comité Técnico deberán ser adoptados por unanimidad y en caso contrario será el Instituto el que resuelva en forma definitiva.

En este sentido, dentro de la Resolución de Desagregación, el Pleno del Instituto en cumplimiento de la Medida Transitoria CUARTA de las Medidas de Desagregación resolvió en definitiva las condiciones y temas que no fueron votados por unanimidad por los integrantes del Comité Técnico; asimismo formalizó las condiciones aprobadas de manera unánime conforme a lo dispuesto en dicha Medida.

En este sentido, la Medida Transitoria QUINTA de las Medidas de Desagregación señala lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto la primera Oferta de Referencia a que se refiere la medida Quinta, dentro de un plazo de sesenta días naturales contados a partir de que el Instituto formalice o resuelva en forma definitiva, sobre los temas a definirse en el Comité Técnico.

(...)"

(Énfasis añadido)

Al respecto, de lo establecido en la Resolución de Desagregación en su Resolutivo SEGUNDO, el Pleno del Instituto resolvió lo siguiente:

"SEGUNDO.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto Federal de Telecomunicaciones la primera propuesta de la Oferta de Referencia referida en la Medida Transitoria QUINTA de las Medidas de Desagregación dentro de los siguientes 60 días naturales contados a partir del día siguiente en que surta efectos legales la notificación de la presente Resolución."

De lo anterior, es de notarse que las medidas enunciadas indican que el AEP deberá presentar la Oferta de Referencia para aprobación del Instituto, dicha Propuesta de Oferta de Referencia deberá reflejar lo establecido en las Condiciones de la Resolución de Desagregación en su Resolutivo TERCERO como se señala a continuación:

"TERCERO.- Se establecen al Agente Económico Preponderante las condiciones que permiten la Desagregación Efectiva de la Red Local contenidas en el Anexo 1 de la presente Resolución, el cual forma parte integrante de la misma bajo la siguiente denominación:

Anexo 1: CONDICIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE; incluyendo sus Apéndices A Y B;

La primera propuesta de Oferta de Referencia referida en el Resolutivo SEGUNDO inmediato anterior, deberá reflejar lo establecido en las Condiciones Técnicas y Operativas dispuestas dentro de la presente Resolución así como de su Anexo 1.

(Énfasis añadido)

En virtud de lo anterior, el Instituto deberá revisar la Propuesta de Oferta de Referencia, de manera que dicha propuesta se ajuste en todo momento con lo establecido en las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación.

CUARTO.- Oferta de Referencia de Desagregación y modelo de Convenio presentados por el AEP. La Oferta de Referencia tiene por objeto poner a disposición de los CS los términos y condiciones con los que el AEP, prestará los servicios de desagregación, así como los Servicios Auxiliares, con lo cual los CS contarán con los insumos necesarios para tomar una decisión informada respecto a la utilización de los mencionados servicios.

La utilización de una Oferta de Referencia presentada por el AEP y revisada por el Instituto otorga certeza en la provisión de los servicios mayoristas, ya que el CS tiene conocimiento de los términos y condiciones que puede aceptar, acortando los tiempos para la prestación de los servicios mayoristas.

La supervisión del Instituto tiene el propósito de que los servicios mayoristas se presten de manera justa y equitativa, por lo que se hace necesario que el Instituto pueda solicitar y realizar modificaciones a la Propuesta de Oferta de Referencia para asegurar que los términos y condiciones que se establezcan permitan mejorar la competencia en el mercado y conseguir mejores condiciones de calidad y precio para los consumidores.

En virtud de lo anterior es que el Instituto estableció la Medida Transitoria QUINTA de las Medidas de Desagregación, la cual a la letra señala lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto la primera Oferta de Referencia a que se refiere la medida Quinta, dentro de un plazo de sesenta días naturales contados a partir de que el Instituto formalice o resuelva en forma definitiva, sobre los temas a definirse en el Comité Técnico.

(...)

El Agente Económico Preponderante está obligado a suscribir un Convenio dentro de los quince días hábiles siguientes a que se lo solicite, conforme a la Oferta de Referencia respectiva.

La aplicación de la presente medida no podrá sujetarse a la aceptación de condición adicional alguna por parte del Concesionario Solicitante."

Por otra parte, el Instituto consideró necesario dotar de certeza jurídica a los CS que requieran los servicios mayoristas del AEP, así como a este último; es por ello que en la Resolución AEP y en las Medidas de Desagregación se estimó conveniente la existencia de un modelo de Convenio por medio del cual se formalice la relación contractual y que además sea revisado por el Instituto, para con ello dotar de certeza jurídica a los CS respecto de los servicios que les sean proporcionados, asegurando términos y condiciones justas y equitativas como lo indica la Medida Transitoria QUINTA de las Medidas de Desagregación.

De esta forma se observa que en cumplimiento a la Medida Transitoria QUINTA de las Medidas de Desagregación, la Oferta de Referencia presentada por el AEP deberá ser aprobada por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dicha Oferta Referencia cumpla con lo establecido en las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación. De esta forma, el Instituto de conformidad con las atribuciones conferidas cuenta con la facultad de requerir al AEP modificar los términos y condiciones de la misma, cuando a su juicio no se ajusten a lo establecido en las Medidas de Desagregación y en la Resolución de Desagregación o no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

QUINTO.- Análisis de la Propuesta de Oferta de Referencia de Desagregación y su modelo de Convenio. Se observa que en cumplimiento a las Medidas QUINTA y SEXTA de las Medidas de Desagregación, la Oferta de Referencia y el modelo de Convenio deberán de ser aprobados por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dichos documentos cumplan con lo establecido en las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación.

Por ello a continuación se procede a analizar aquellas condiciones contenidas en la Propuesta de Oferta de Referencia y en el modelo de Convenio presentados por el AEP, por lo que hace a aquellas situaciones que no se ajustan a lo establecido en las Medidas de Desagregación y en la Resolución de Desagregación o que a juicio del Instituto no ofrecen condiciones favorables para la competencia en el sector, así como que no se establezcan condiciones que pueden inhibir la competencia, ni que solicite requisitos que no sean necesarios para la eficiente

prestación del servicio, que no existan condiciones que pudieran ser discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los mismos.

Por lo que el Instituto requiere al AEP, entre otras cosas, que sus términos y condiciones generen certeza, que sean claras, proporcionales, no abusivas, equitativas, recíprocas, que reduzcan asimetrías de información, que sean transparentes, que no discriminen y que favorezcan la competencia.

Dado lo anterior, el Instituto requiere al AEP que cualquier modificación solicitada en los siguientes apartados sea reflejada a lo largo de los documentos que integrarán la Propuesta Final de Oferta de Referencia para la autorización o modificación de sus términos y condiciones por parte del Instituto.

5.1. CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

De las Medidas QUINTA Y SEXTA de las Medidas de Desagregación se desprende que la Oferta de Referencia no es un documento que deba ser un anexo del modelo de Convenio, de hecho, el modelo de Convenio es un documento que el AEP debe presentar como parte de la Oferta de Referencia.

En este sentido el Instituto requiere al AEP apegarse a las Medidas de Desagregación para que el modelo de Convenio sea parte de la Propuesta Final de Oferta de Referencia y que incluya sus anexos correspondientes, por lo que los temas que por norma pertenecen a la Oferta de Referencia, según lo enlistado en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, no deberán ser considerados dentro del modelo de Convenio.

5.1.1. DECLARACIONES

Dentro del inciso b) de las declaraciones relativas al CS, el AEP señala lo siguiente:

"1.- Declara el Concesionario Solicitante, por conducto de su representante legal y bajo protesta de decir verdad, que:

(...)

b) Ser un Concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones, según lo acredita con el título de concesión otorgado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría, para instalar, operar y explotar una Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio XXXXX por un período de XXXX años contados a partir del XXX de XXX de XXXX.

(...)"

Al respecto, el Instituto observa que el inciso b) del modelo de Convenio limita el acceso a la misma a concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, sin embargo, la definición 4) de las Medidas de Desagregación establece:

"4) Concesionario Solicitante: Concesionario de telecomunicaciones que solicita acceso y/o accede a la infraestructura de la red local del Agente Económico Preponderante a fin de prestar servicios de telecomunicaciones"

(Énfasis añadido)

En este sentido, es claro que en la redacción citada no se especifica como requisito que los CS deban contar con una Red Pública de Telecomunicaciones. La Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones era una figura prevista en la Ley Federal de Telecomunicaciones, misma que ya no es contemplada en la LFTR, misma que en Artículo 66 dispone:

"Artículo 66. Se requerirá concesión única para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión."

(Énfasis añadido)

Cabe destacar que las concesiones únicas surgen como figura legal en la LFTR, y éstas pueden sustituir a los títulos de concesión de red pública de telecomunicaciones.

Asimismo, el Artículo 67 de la LFTR señala lo siguiente:

"Artículo 67. De acuerdo con sus fines, la concesión única será:

***I. Para uso comercial:** Confiere el derecho a personas físicas o morales para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión, con fines de lucro a través de una red pública de telecomunicaciones;*

***II. Para uso público:** Confiere el derecho a los Poderes de la Unión, de los Estados, los órganos de Gobierno del Distrito Federal, los Municipios, los órganos constitucionales autónomos y las instituciones de educación superior de carácter público para proveer servicios de telecomunicaciones y radiodifusión para el cumplimiento de sus fines y atribuciones.*

Bajo este tipo de concesiones se incluyen a los concesionarios o permisionarios de servicios públicos, distintos a los de telecomunicaciones o de radiodifusión, cuando éstas sean necesarias para la operación y seguridad del servicio de que se trate.

En este tipo de concesiones no se podrán explotar o prestar con fines de lucro servicios de telecomunicaciones, de radiodifusión o capacidad de red, de lo contrario, deberán obtener una concesión para uso comercial;

III. Para uso privado: Confiere el derecho para servicios de telecomunicaciones con propósitos de comunicación privada, experimentación, comprobación de viabilidad técnica y económica de tecnologías en desarrollo o pruebas temporales de equipos sin fines de explotación comercial, y

IV. Para uso social: Confiere el derecho de prestar servicios de telecomunicaciones y radiodifusión con propósitos culturales, científicos, educativos o a la comunidad, sin fines de lucro. Quedan comprendidas en esta categoría las concesiones comunitarias y las indígenas; así como las que se otorgan a instituciones de educación superior de carácter privado.

(...)"

(Énfasis añadido)

No obstante, es un hecho notorio que tanto el titular de una concesión de red pública de telecomunicaciones, como el de una concesión única requieren "operar" una red pública de telecomunicaciones para prestar sus servicios concesionados. En ese sentido, se estima que el término concesionarios que "operan" una red pública de telecomunicaciones se ajusta mejor a la figura de concesionario que pueden acceder a los servicios de desagregación que brindará el AEP, por lo anterior el Instituto requiere al AEP modificar el modelo de Convenio para indicar que los servicios que brindará el AEP serán ofrecidos a concesionarios que operan redes públicas de telecomunicaciones.

5.1.2. CLÁUSULAS

5.1.2.1. PRIMERA. DEFINICIONES

a) Referente a lo establecido por el AEP en la presente cláusula, el Instituto considera que su contenido contraviene lo establecido por el Instituto relativo a las definiciones a las cuales deberá apegarse el AEP. Esto en virtud de que el Instituto ha observado lo siguiente:

- Las definiciones incluidas no son consistentes con lo establecido en las Medidas de Desagregación ni con lo establecido en la Condición SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación.
- Se añadieron definiciones que no demuestran bajo qué ordenamientos legales, reglamentarios o administrativos fueron incluidas.
- Se añadieron definiciones que hacen referencia a segmentos de la red que no son materia de los servicios de desagregación.

- El desarrollo relativo a definiciones debe formar parte integral de la Propuesta de Oferta de Referencia y no ser considerada una cláusula del modelo de Convenio.

Asimismo, cabe señalar que la Medida TERCERA de las Medidas de Desagregación dispone lo siguiente:

"TERCERA.- Además de las definiciones previstas en la ley, para efectos de las presentes medidas, se entenderá por:

(...)

Los términos, estándares, formatos, interfaces y protocolos no definidos en el presente documento tendrán el significado establecido en la ley, en las demás disposiciones aplicables, las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, o en su defecto, las recomendaciones emitidas por organismos internacionales reconocidos que resulten aplicables."

En virtud de lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes en su Propuesta Final de Oferta de Referencia de modo que se conserve la integridad de las definiciones establecidas por el Instituto en las Medidas de Desagregación así como en la Condición SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación.

b) Del mismo modo, el Instituto requiere al AEP justificar de manera explícita en función de lo dispuesto por la Medida TERCERA de las Medidas de Desagregación todos aquellos términos y definiciones añadidas diferentes a las establecidas por el Instituto en la Condición SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación e incluir la referencia de las mismas como parte de su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

c) Por otra parte, toda vez que el AEP ha enlistado las mismas definiciones en el numeral II del Anexo A: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local que forma parte integral de su modelo de Convenio, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación que a la letra señala:

"SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá suscribir un Convenio de Desagregación previamente a la prestación de los servicios, dentro de los quince días siguientes a los que les sea presentada la solicitud. Dicho convenio deberá reflejar lo establecido en las presentes medidas y en la Oferta de Referencia, así como, incluir las compensaciones existentes por incumplimientos y todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados. Un ejemplar del mismo deberá remitirse al Instituto

El modelo de Convenio de Desagregación deberá ser presentado como parte de la Oferta de Referencia por lo que quedará sujeto al tratamiento previsto en la medida Quinta.

(Énfasis añadido)

Lo anterior en el sentido de que la Medida antes citada es clara al señalar que el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de Referencia y no como es presentado por el AEP. Por lo tanto, el Instituto requiere al AEP que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación mencionados en su modelo de Convenio, sean incluidos y desarrollados únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia de modo que no deberán formar parte integral del Convenio.

d) Finalmente, el Instituto considera que no es necesario replicar la sección de definiciones en otras secciones de la Propuesta Final de Oferta de Referencia como en los anexos o en su caso, requiere al AEP integrar en dichos anexos las modificaciones o ajustes realizados a los términos o definiciones de conformidad con lo solicitado en el presente numeral.

5.1.2.2. SEGUNDA. OBJETO

a) Dentro del numeral 2.1, el AEP señala lo siguiente:

"SEGUNDA. OBJETO

2.1 Telcel se obliga a prestar al Concesionario Solicitante los Servicios objeto del presente Convenio, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el cuerpo del mismo, así como lo estipulado en sus respectivos Anexos, en los cuales se detallan las características, términos y condiciones propias para la prestación de cada uno de los servicios contemplados en el presente instrumento.

Los anexos que integran el presente Convenio serán los siguientes:

Anexo A	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
Anexo B	Tarifas
Anexo C	Penas Convencionales
Anexo D	Plan de Gestión del Espectro"

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que la integración de la Oferta de Referencia como parte del modelo de Convenio, no se apega a lo establecido en las Medidas QUINTA y SEXTA de las Medidas de Desagregación que indican lo siguiente:

QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares. Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

- a) Los términos, plazos y condiciones técnicas para, en su caso, la instalación de Acometidas.
- b) Los procedimientos de reasignación y recuperación de espacios señalados en la medida Novena.
- c) La información a que se refiere la medida Decimoséptima.
- d) Las condiciones de calidad señaladas en la medida Vigésima Séptima.
- e) Las tarifas señaladas en la medida Trigésima Novena.
- f) Los procedimientos para:
 - La entrega del Bucle Local en la central telefónica o instalación equivalente cuando se trate del Servicio de Desagregación Total del Bucle Local o del Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local.
 - La entrega del Sub-bucle Local en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la central telefónica o instalación equivalente cuando se trate del Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local o del Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local.
 - La provisión del Servicio de Coubicación para Desagregación.
 - La entrega del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea.
 - La provisión de Servicios Auxiliares.
 - El reporte de fallas y gestión de incidencias.
 - La coordinación con los procedimientos de Portabilidad Numérica.
 - La realización de pruebas.
 - Descripción de las condiciones y procedimientos para la calificación de bucles.
 - El tratamiento de solicitudes de acceso y restricciones de uso.

g) Las Penas convencionales.

h) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.

(...)"

"SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá suscribir un Convenio de Desagregación previamente a la prestación de los servicios, dentro de los quince días siguientes a los que les sea presentada la solicitud. Dicho convenio deberá reflejar lo establecido en las presentes medidas y en la Oferta de Referencia, así como, incluir las compensaciones existentes por incumplimientos y todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados. Un ejemplar del mismo deberá remitirse al Instituto.

El modelo de Convenio de Desagregación deberá ser presentado como parte de la Oferta de Referencia por lo que quedará sujeto al tratamiento previsto en la medida Quinta.

(Énfasis añadido)

Como ya se señaló, es evidente que la Oferta de Referencia no es un documento que deba ser un anexo del modelo de Convenio, de hecho, el modelo de Convenio es un documento que el AEP debe presentar como parte de la Oferta de Referencia.

En este sentido el Instituto requiere al AEP apegarse a las Medidas de Desagregación para que el modelo de Convenio sea parte de la Propuesta Final de Oferta de Referencia y que incluya sus anexos correspondientes, por lo que los temas que por norma pertenecen a la Oferta de Referencia, según lo enlistado en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, no deberán ser considerados dentro del modelo de Convenio.

b) Para mayor claridad y certeza para los CS y el AEP, el modelo de Convenio sólo debe hacer referencia expresa, cuando así lo amerite, al resto de la Oferta de Referencia autorizada por el Instituto, donde se deberán contener los elementos técnicos y operativos para la prestación de servicios atendiendo a las Medidas de Desagregación y a la Resolución de Desagregación, incluyendo todas las secciones citadas de la cláusula de "OBJETO" del modelo de Convenio de la Propuesta de Oferta de Referencia.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que a lo largo del modelo de Convenio cualquier mención a la Oferta de Referencia o a sus anexos indique claramente que el documento al que se debe remitir es a una parte específica de la Oferta de Referencia o sus anexos autorizados por el Instituto.

c) Respecto al numeral 2.2, el AEP establece lo siguiente:

"2.2 Inicio de la prestación de los servicios.

Los servicios de Desagregación Total y Desagregación Compartida serán proporcionados inicialmente los Puntos de Interconexión de la Ciudad de Tijuana."

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que lo mencionado anteriormente no se ajusta a lo establecido en la Resolución de Desagregación puesto que en la Condición SEGUNDA de la Resolución de Desagregación se menciona lo siguiente:

"SEGUNDA.- Para el inicio de la prestación de los Servicios de Desagregación se deberá contemplar lo siguiente:

(...)

2) Para dar inicio a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local y el Servicio de Coubicación para Desagregación se debe contemplar lo siguiente:

- a) *Una vez notificadas las presentes Condiciones al Agente Económico Preponderante, éste deberá iniciar las adecuaciones necesarias en las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes, así como en la red local, a efecto de iniciar la prestación de los servicios una vez que sea publicada la primera Oferta de Referencia. Las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes donde se deberá iniciar la prestación de los servicios una vez publicada la primera Oferta de Referencia serán por lo menos las ubicadas en las siguientes ciudades o localidades: Acapulco, Aguascalientes, Celaya, Chihuahua, Ciudad de México, Ciudad Juárez, Coatzacoalcos, Cuernavaca, Guadalajara, Hermosillo, La Laguna, La Paz, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tampico, Tijuana, Toluca, Veracruz y Villahermosa."*

(Énfasis añadido)

De lo citado, resulta evidente que el requerimiento del Instituto incluye a la totalidad de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes en las ciudades o localidades señaladas. Sin embargo, el AEP establece que la prestación de los servicios de desagregación será en los "Puntos de Interconexión". En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar el numeral "2.2 Inicio de la prestación de los servicios" de modo que haga explícito que la prestación de

servicios de desagregación total y desagregación compartida estará disponible en el momento de la publicación de la Oferta de Referencia para todas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes para las ciudades o localidades estipuladas en la Condición SEGUNDA de la Resolución de Desagregación.

d) En los numerales 2.3 y 2.4 el AEP indica lo siguiente:

"2.3 Prestación de los Servicios a través del Sistema de Captura o del Sistema Electrónico de Gestión.

El Concesionario Solicitante deberá requerir los Servicios mediante el Sistema de Captura o el Sistema Electrónico de Gestión cuando ésta haya entrado en operación o bien a través de los formatos establecidos en el Anexo A "Oferta de Referencia" de este Convenio, la cual forma parte integrante del mismo como si a la letra se insertase.

(...)

A la firma del presente Convenio Telnor otorgará al Concesionario Solicitante un usuario y contraseña, los cuales serán necesarios para acceder tanto al Sistema de Captura como al Sistema Electrónico de Gestión, cuando éste último entre en funcionamiento. La información que el Concesionario Solicitante requiera a través de cualquiera de estos sistemas tendrá el carácter de confidencial, en términos de la cláusula Sexta siguiente, toda vez que dichos sistemas deberán ser utilizados exclusivamente para la contratación de los Servicios.

El CS podrá solicitar a Telnor a través del sistema de captura el listado de puntos de concentración del servicio de acceso indirecto, así como la información establecida en el apartado 1.2 de la OREDA."

(Énfasis añadido)

"2.4 Plan de Gestión del Espectro (PGE).

El PGE que se agrega al presente Convenio como Anexo "D", contempla la normatividad interna de Telnor a la cual deberán sujetarse las partes en la prestación de los Servicios y que permitirá el óptimo funcionamiento de los mismos.

En aquellos servicios que requieran como prerequisite cumplir con el Plan de Gestión del Espectro (PGE), el Concesionario Solicitante deberá cumplir con la información solicitada en los formatos correspondientes, la cual será verificada en el momento de la instalación con el fin de comprobar que las tecnologías correspondan a las permitidas en el PGE, esto sólo con el objeto de minimizar las interferencias en los servicios."

Respecto a los numerales 2.3 y 2.4 citados con anterioridad, en seguimiento a lo ya requerido en el sentido de que –en contraste con lo presentado por el AEP– el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de Referencia, el Instituto requiere

al AEP que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación sean incluidos en la Propuesta Final de Oferta de Referencia de modo que no deberán formar parte integral del modelo de Convenio.

Por otra parte, el párrafo tercero del numeral 2.3 no se ajusta a lo requerido por el Instituto en la Condición DÉCIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación, la cual indica lo siguiente:

"DÉCIMA PRIMERA.- La información a la que hace referencia la Medida DECIMOSEPTIMA de las Medidas de Desagregación deberá ser accesible a través del sitio de internet donde se publique la Oferta de Referencia y mantenerse actualizada, esto para las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que ya hayan sido adecuadas para iniciar la prestación de servicios conforme a la Condición SEGUNDA, cada vez que se notifique, conforme a la Condición CUARTA, que una Central Telefónica o Instalación Equivalente pueda iniciar la prestación de servicios o cada vez que se modifique la información.

Para tal efecto, el sitio de internet donde se publique la Oferta de Referencia deberá contener un vínculo que dirija a una interfaz de acceso desarrollada por el Agente Económico Preponderante donde se solicitará el usuario y contraseña de identificación a los concesionarios que estén interesados en consultar la información. La guía de acceso y uso del sitio de internet que contenga dicha información, deberá ser desarrollada por el Agente Económico Preponderante y presentada en la propuesta de Oferta de Referencia que se entregue para aprobación del Instituto."

(Énfasis añadido)

Es claro que en ningún momento el Instituto plasmó como requisito para acceder a la información que los concesionarios tuvieran que firmar el Convenio para prestación de servicios.

De igual manera, el AEP determina en su Propuesta de Oferta de Referencia y modelo de Convenio que el acceso a cualquier información se hará vía el Sistema de Captura o el SEG y que para tener acceso a estas herramientas es necesaria la firma del Convenio. Por lo anterior, es claro que se está generando un requisito no previsto por las disposiciones regulatorias, que además hace incurrir en costos de transacción adicionales a los CS para acceder a elementos que la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación indicó que deben ser parte de la propia Oferta de Referencia:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, la cual deberá contener las condiciones

aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares. Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

Los términos, plazos y condiciones técnicas para, en su caso, la instalación de Acometidas.

Los procedimientos de reasignación y recuperación de espacios señalados en la medida Novena.)

a) La información a que se refiere la medida Decimoséptima.

(...)

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

(...)

(Énfasis añadido)

Así, por un lado el Instituto requiere al AEP que todo lo relacionado con la prestación de los servicios sea integrado en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y por otro lado, le requiere también que cuando se presenten aspectos relacionados con la información, ésta sea consultable conforme a la Condición DÉCIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación, es decir, vía el sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia, siguiendo siempre los procedimientos autorizados por el Instituto. Esto último lo deberá observar el AEP para todos los servicios materia de la Propuesta Final de Oferta de Referencia con independencia de que se le señale el requerimiento de manera específica en cada sección.

5.1.2.3. TERCERA. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO.

a) Respecto al inciso a) el AEP establece lo siguiente:

"a) Pago de los SERVICIOS:

(...)

En el supuesto de que durante la vigencia del presente Convenio dejasen de estar en vigor cualesquiera de los precios y tarifas en tanto nuevos precios y tarifas no hubiesen sido establecidos por virtud de acuerdo entre Telnor y el Concesionario Solicitante, o en el caso de los Servicios, por virtud de resolución emitida por el-

Instituto, las contraprestaciones que el Concesionario Solicitante deberá pagar a Telnor por los conceptos correspondientes en los términos de este Convenio, serán aquellas que resulten de la aplicación de los precios y tarifas que hubiesen estado en vigor el día el inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiesen terminado su vigencia, ajustándolos según sea el caso, conforme al factor que resulte del incremento del Índice Nacional de Precios al Consumidor que publique el Banco de México sobre bases mensuales.

Bajo ninguna circunstancia el Concesionario Solicitante tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar a Telnor bajo el presente Convenio.

El Instituto considera que a efecto de generar mayor certeza a los CS, una vez que dejen de estar vigentes cualquiera de los precios y tarifas, se deberán mantener las mismas en tanto no sean acordadas por las partes o resueltas por el Instituto, de conformidad con lo establecido en la Medida CUADRAGÉSIMA TERCERA de las Medidas de Desagregación, la cual establece:

"CUADRAGÉSIMA TERCERA.- En caso de que se suscite un desacuerdo sobre las tarifas aplicables a los servicios objeto de las presentes medidas, el Instituto, una vez analizada la solicitud, podrá ordenar al Agente Económico Preponderante a otorgar la prestación de los servicios o el acceso a la infraestructura materia de la controversia, con independencia de que el Instituto resuelva con posterioridad sobre las tarifas respectivas, a condición de que se le otorgue una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales."

Por lo anterior, el Instituto considera que el AEP deberá eliminar lo conducente a la actualización de las tarifas de acuerdo al Índice Nacional de Precios al Consumidor y abstenerse de hacer algún ajuste no acordado con los CS o autorizado por el Instituto.

b) Por otro lado, el Instituto considera que para dar una mayor certeza a las partes firmantes del Convenio, se deberá establecer recíprocamente la condición de que, bajo ningún supuesto contemplado en la Oferta de Referencia ni en el Convenio, las partes podrán deducir o compensar cantidad alguna sin previamente cumplir con los procedimientos para el pago de facturas y penas convencionales.

Por lo anterior, el Instituto considera que el AEP deberá establecer un inciso nuevo en donde se establezca la obligación propia, de no reducir, deducir o compensar cantidad salvo pacto en contrario con el CS respecto pagos que tenga el AEP pendientes con el CS.

c) Respecto del inciso b) el AEP considera lo siguiente:

"b) Remisión de facturas:

Telnor remitirá al domicilio del Concesionario Solicitante especificado para tal efecto en el cuerpo del presente Convenio, la(s) factura(s) a pagar por los Servicios correspondientes.

El Concesionario Solicitante deberá efectuar los pagos que al amparo de este Convenio se encuentra obligado a realizar por los Servicios que tenga contratados, dentro del plazo establecido para tal efecto, una vez que haya recibido la factura correspondiente.

El pago de las facturas y de los cargos de contratación podrá llevarse a cabo por cualquiera de las siguientes vías, previo aviso del Concesionario Solicitante:

Pago con cheque emitido por una Institución Bancaria, a nombre de TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de Telnor o depositado en la cuenta bancaria que Telnor previamente le indique al Concesionario Solicitante.

Pago por transferencia electrónica a la cuenta bancaria que Telnor previamente le indique al Concesionario Solicitante".

El Instituto considera que al existir reciprocidad en pagos y penas convencionales, se deberá establecer que el CS también deberá señalar un domicilio para recibir pagos y/o establecer la forma y lugar en la que recibirá los pagos que deriven de la relación contractual. Asimismo, se requiere que el AEP incluya que las facturas deberán apegarse a lo que establezca la normativa fiscal aplicable.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que establezca en la cláusula la posibilidad de que el CS señale domicilio y formas de pago para el cumplimiento de obligaciones.

d) Respecto de los incisos c) y d) que el AEP menciona en la presente cláusula, se observa que dichos incisos establecen los mismos supuestos, además de que el contenido de los incisos mencionados se relaciona con la cláusula VIGÉSIMA QUINTA "OBLIGACIONES FISCALES", por lo que el Instituto requiere al AEP que unifique el contenido de los incisos c) y d), y a efecto de evitar repeticiones y que el contenido de dichos incisos cause confusiones, se requiere que el contenido que resulte de la unificación de los incisos c) y d) sea agregado dentro de la cláusula VIGÉSIMA QUINTA mencionada.

e) Respecto al inciso e), el AEP considera lo siguiente:

"e) Facturación extemporánea.

Telnor podrá presentar en cualquier tiempo, facturas complementarias por Servicios omitidos o incorrectamente facturados, después del período de emisión de la factura correspondiente."

Al respecto, el Instituto considera que al no señalarse un tiempo específico para la presentación de cualquier factura complementaria, se causa incertidumbre a los CS, además de que no considera la vigencia de la Propuesta de Oferta de Referencia, por lo que el AEP debería acotar el tiempo para la elaboración de facturas extemporáneas por los servicios prestados omitidos o incorrectamente facturados, con la finalidad de que se le otorgue certeza al CS de que al finalizar la misma ya no quedarán pagos pendientes con el AEP.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP determinar el plazo de la facturación extemporánea, además de incluir un mecanismo para el caso en el que sea necesario reclamar la devolución de cantidades pagadas en exceso por los CS por causa de facturación indebida.

5.1.2.4. CUARTA. INTERESES MORATORIOS.

En la presente cláusula, el AEP establece lo siguiente:

"CUARTA. INTERESES MORATORIOS

En caso de falta de pago oportuno por parte del Concesionario Solicitante de la contraprestación de los servicios, conforme a los plazos, términos y condiciones establecidos en el Convenio, sin perjuicio de que cualquier otra acción que Telnor tuviera derecho a ejercitar por el incumplimiento, las cantidades insolutas causarán intereses moratorios a favor de Telnor.

La tasa base para efectos del cálculo de intereses moratorios en el primer período mensual será la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes. Dicha tasa base se ajustará mensualmente empleando la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha en que inicie cada período mensual subsecuente, contado a partir de la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes."

El Instituto considera que la obligación del pago de intereses moratorios debe ser recíproca, con el fin de que ambas partes cumplan en tiempo y forma sus obligaciones y no se generen condiciones que puedan inhibir la contratación del servicio. Para el caso de penas convencionales, el AEP al igual que el CS debe cubrirlas en tiempo y forma establecidos a fin de otorgar certeza jurídica al CS.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP establecer un inciso en el que se establezca con claridad, la obligación del AEP de pagar intereses moratorios por el incumplimiento en el pago en la fecha y lugar establecido en el procedimiento de penas convencionales.

5.1.2.5. QUINTA. CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS.

a) El AEP establece en los numerales 5.1 y 5.2 lo siguiente:

"5.1 El Concesionario Solicitante notificará a Telnor cuando los sitios se encuentren totalmente acondicionados y preparados para recibir los Servicios, de acuerdo con las condiciones de instalación definidas para cada uno de los Servicios establecidos en la Oferta de Referencia

5.2 En la operación de los Servicios, el Concesionario Solicitante deberá observar en todo momento las normas y condiciones técnicas definidas en la Oferta de Referencia y en específico aquellas contenidas en el Anexo 3 de la misma, denominado "Normas", en el cual se definen, de manera enunciativa más no limitativa, los procedimientos a seguir por el Concesionario Solicitante cuando éste deba instalar el tendido de cable en el domicilio del usuario, así como aquellas normas aplicables al servicio de equipo terminal de usuario y los procedimientos relativos al acondicionamiento de infraestructura para la prestación del servicio de anexo de caja."

El Instituto considera que lo antes expuesto por el AEP es claramente una condición operativa por lo que se le requiere al AEP ubicarla en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en el modelo de Convenio.

b) Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de que las condiciones para la instalación de servicios formará parte de la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en caso contrario como es presentado por el AEP. En este sentido, el Instituto reitera el requerimiento al AEP de que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación sean incluidos únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia de modo que no deberán formar parte integral del Convenio.

5.1.2.6. SEXTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

Dentro del último párrafo de la cláusula, el AEP considera lo siguiente:

SEXTA.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

(...)

Los términos de esta Cláusula aplican a la información que se encuentre a disposición del Concesionario Solicitante en los Sistemas de Captura o el Sistema Electrónico de Gestión de Telnor.

(...)"

Al respecto, el Instituto considera que la información confidencial es sensible para ambas partes, por lo que se requiere al AEP modificar la redacción a efecto de que se establezca claramente que la protección de dicha información será una obligación del AEP y el CS, así como en el manejo interno y externo de la misma.

5.1.2.7. SÉPTIMA. INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

a) El AEP establece lo siguiente:

"SÉPTIMA. INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS

(...)

Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles al Concesionario Solicitante o al cliente final, ni los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito ni aquellos no imputables a Telnor, los que de manera enunciativa mas no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, incendios, huelgas, sismos, terremotos, retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), acondicionamiento de sitios del cliente que no estén listos, plantones en vía pública y negación de accesos a las instalaciones del cliente final.

Tampoco serán computados los días de retraso imputables a los proveedores por la falta de aprovisionamiento de los elementos y equipos esenciales para la prestación de los Servicios objeto del presente Convenio.

(Énfasis añadido)

De la cláusula anterior, el Instituto considera que es importante que la prestación de los servicios, se vea afectada el menor tiempo posible y además se preste bajo los parámetros de calidad que exige la normatividad regulatoria.

En este sentido la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA establece lo siguiente:

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

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

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

(Énfasis añadido)

Por lo anterior en lo que se refiere a los proveedores, sí se computarán los días de retraso para efectos de penas convencionales, toda vez que el AEP está obligado a otorgar condiciones iguales que las ofrecidas a sus usuarios finales.

b) Respecto a las huelgas el Instituto considera, que los servicios de telecomunicaciones son servicios públicos de interés general y al tratarse de hechos que son del conocimiento del AEP con antelación, cuando éstas ocurrieran, podrían prever que la prestación de los servicios no sea interrumpida o suspendida, por lo que se considera que no son impedimento para la correcta y oportuna prestación de los servicios.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP no incluir dentro de la correspondiente cláusula a las huelgas, además de que deberá garantizar por un medio alterno la prestación del servicio.

5.1.2.8. OCTAVA. FUNCIONAMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS.

En los numerales de la presente cláusula el AEP considera lo siguiente:

"8.1 En la fecha de entrega de los Servicios definida por las Partes, el Concesionario Solicitante tendrá derecho a verificar su funcionalidad, a fin de constatar que los Servicios se ajustan a las especificaciones establecidas en este Convenio y sus anexos.

8.2 En el caso de que cualquiera de los supuestos previstos a continuación se llevara a cabo, Telcel tendrá por aceptados los Servicios y por lo tanto el Concesionario Solicitante deberá cumplir con las obligaciones de pago por los conceptos que correspondan:

a) En caso de que la verificación de la funcionalidad de los Servicios no se realice en los términos previstos en el inciso 8.1 y el Concesionario Solicitante o el cliente final hicieron uso de los Servicios.

b) En caso de que los Servicios ya hubieren sido entregados por Telcel y aceptados por el Concesionario Solicitante y éste no hiciere uso de los mismos por causas no imputables a Telcel.

c) Una vez que Telnor notifique al concesionario 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 para realizar las pruebas de transmisión y concluir la entrega del servicio. En caso de que dicha prueba no sea realizable por causas imputables al Concesionario Solicitante o su cliente y se venza este plazo, Telnor iniciará la facturación correspondiente y se re agendará la entrega del servicio cuando el concesionario notifique que se encuentra listo para recibirlo.

8.3 *En el caso de los Servicios Auxiliares, éstos se considerarán entregados una vez que el Concesionario Solicitante o el personal a su cargo hayan firmado el Acta de Aceptación correspondiente; hayan pasado más de 2 días desde su notificación o haya hecho uso de los mismos."*

Respecto a la cláusula de referencia, el Instituto considera que se trata de condiciones operativas por lo que debe ubicarse en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en el modelo de Convenio.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de que el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de Referencia y no en caso contrario como es presentado por el AEP, tal como se ha señalado con anterioridad en el sentido de que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación deberán ser incluidos únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, sin formar parte integral del Convenio.

5.1.2.9. NOVENA. ENTREGA DEL EQUIPO TERMINAL DE USUARIO.

Respecto a la cláusula NOVENA el AEP considera lo siguiente:

"NOVENA. ENTREGA DEL EQUIPO TERMINAL DE USUARIO.

Telnor y el Concesionario Solicitante definirán los puntos de entrega o recepción en los cuales podrán recoger los módems y ONT's de los usuarios, de conformidad con las especificaciones establecidas en la Oferta de Referencia para el Servicio de Reventa."

Derivado de lo anterior, el Instituto considera que se trata de condiciones operativas por lo que debe ubicarse en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en el modelo de Convenio.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de que el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de

Referencia y no en caso contrario como es presentado por el AEP, tal como se ha señalado con anterioridad en el sentido de que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación deberán ser incluidos únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, sin formar parte integral del Convenio.

5.1.2.10. DÉCIMA. PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD.

a) Con referencia al numeral 10.2 el AEP establece:

"10.2 En consecuencia, el Concesionario Solicitante se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas para el uso de los SERVICIOS contratados. En caso de que cualquiera de las partes haya instalado equipos en los sitios de (sic) la otra parte, se obliga a retirarlos dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación de BAJA de los SERVICIOS."

Al respecto, la Condición NONAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación establece:

"NONAGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá establecer en la Oferta de Referencia, los procesos y plazos para realizar el retiro de equipo de cada uno de los servicios de desagregación conforme a lo siguiente:

- Para el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, en el caso del servicio de datos, así como para el Servicio de Desagregación Total del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local, Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local y el Servicio de Cubicación para Desagregación se procederá al retiro de equipo en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la solicitud de baja por parte del Concesionario Solicitante."*

De la Propuesta de Oferta de Referencia se establece que se llevará a cabo la baja de los servicios, sin establecer cuáles serán los servicios sujetos a dichas bajas, así como tampoco los procesos y plazos correspondientes.

Con la intención de cumplir con lo establecido en la Condición NONAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, el AEP deberá modificar la redacción y establecer todos los servicios sujetos a bajas, así como sus respectivos procesos.

b) Con referencia a los numerales 10.3 y 10.4 de la citada cláusula, el AEP señala lo siguiente:

"10.3 En caso de daño, robo, destrucción o extravío a las instalaciones, infraestructura y equipos, propiedad de Telnor, asociados a la operación de los

SERVICIOS citados en los dos incisos anteriores, y que le sean directamente imputables al Concesionario Solicitante, sus subsidiarias, filiales y clientes, el Concesionario Solicitante se obliga a indemnizar a Telnor las cantidades que resulten de la cuantificación que Telnor realice y notifique al Concesionario Solicitante de los daños ocasionados por tales circunstancias.”

“10.4 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 Telnor, sus subsidiarias y filiales, dañen, destruyan o interrumpan los SERVICIOS del Concesionario Solicitante y que le sean directamente imputables a Telnor, sus subsidiarias y filiales, por no haberse ajustado a las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del Concesionario Solicitante, que deberán ser provistos a Telnor previo al proceso de instalación de los SERVICIOS, Telnor se obliga a indemnizar al Concesionario Solicitante 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 Concesionario Solicitante no hayan sido entregados a Telnor, 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.”

Al respecto, de un análisis íntegro de la cláusula citada, el Instituto requiere al AEP que señale que ambas partes serán responsables por los daños causados cuando sus acciones u omisiones, culposas o dolosas que no únicamente tengan relación con la operación o proceso de instalación de los servicios, produzcan una afectación en la infraestructura, 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 el AEP. Como consecuencia de ello, ambas partes deberán ofrecer las pruebas necesarias que justifiquen las causas de la incidencia o daño de conformidad con el apartado 5) segundo párrafo de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación que enseguida se transcribe:

“NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

Será obligación del Agente Económico Preponderante y de los Concesionarios Solicitantes ofrecer pruebas fehacientes, según sea el caso, a la parte afectada y al Instituto que justifiquen las causas de la incidencia o daño en la red pública de telecomunicaciones.

(...)

(Énfasis añadido)

De acuerdo con el texto anterior, el Instituto advierte que la obligación contenida en el modelo de Convenio debe ser modificada tomando en consideración que en caso de daño a la infraestructura y como consecuencia de ello en la prestación de un servicio, el AEP también puede ser responsable por la reparación del daño. Por lo que se deberá establecer un procedimiento para tal efecto de conformidad con los incisos f) y h) de la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación que señalan:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local; el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares. Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

(...)

f) Los procedimientos para:

- La entrega del Bucle Local en la central telefónica o instalación equivalente cuando se trate del Servicio de Desagregación Total del Bucle Local o del Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local.
- La entrega del Sub-bucle Local en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la central telefónica o instalación equivalente cuando se trate del Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local o del Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local.
- La provisión del Servicio de Coubicación para Desagregación.
- La entrega del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea.
- La provisión de Servicios Auxiliares.
- El reporte de fallas y gestión de incidencias.
- La coordinación con los procedimientos de Portabilidad Numérica.

- La realización de pruebas.
- Descripción de las condiciones y procedimientos para la calificación de bucles.
- El tratamiento de solicitudes de acceso y restricciones de uso.
- Las Penas convencionales.
- Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.

(...)

h) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.

(...)"

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, con el fin de otorgar certeza a las partes, en la Propuesta Final de Oferta de Referencia que realice el AEP, se deberá entender que cada parte responderá de los daños y perjuicios directos causados a la otra parte que supongan un incumplimiento a las obligaciones previstas en las Medidas de Desagregación, la Resolución de Desagregación y en el modelo de Convenio.

c) De igual forma, se solicita establecer un proceso mediante el cual se llevará a cabo la cuantificación de los daños causados a la infraestructura, con la finalidad de otorgar certidumbre y transparencia. Dicho proceso deberá asegurar la objetividad en la responsabilidad, cuantificación y contemplará la participación del CS.

5.1.2.11. DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS DEL CONVENIO

a) Con referencia al numeral 11.1 el AEP establece:

"11.1 FIANZA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES. Mientras esté vigente este Convenio, el Concesionario Solicitante mantendrá constituida una fianza o carta de crédito, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este Convenio, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones por dos meses de SERVICIOS calculado con base en los últimos doce meses, incluyendo accesorios y cualquier otro cargo. El monto de la fianza o carta de crédito de un Concesionario Solicitante que realice por primera vez la contratación de Servicios, deberá ser por la cantidad de \$ XXXXXXXX (XXXXXXXX 00/100 M.N.) que deberán ser expedidos por una Institución de Fianzas o una Institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetarán a los términos de la Legislación vigente en la materia, en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en el Título Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la Institución

correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este Convenio a cargo del Concesionario Solicitante, y todos y cada uno de los gastos en que incurra Telnor al exigir dicho derecho conforme a este Convenio.

(...)

(Énfasis añadido)

Al respecto, la fianza inicial que establece el AEP en el párrafo citado, representa una condición que podría inhibir la competencia y la libre concurrencia en el sector, ya que deja en incertidumbre jurídica al CS. Lo anterior debido a que el AEP no señala con base a qué elementos determinará la fianza o carta de crédito para cada CS. Esta condición puede representar una barrera a la entrada en la contratación de los servicios y contradice lo establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de que el AEP no podrá establecer condiciones que puedan inhibir la competencia en la prestación de los servicios.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP indique los elementos objetivos y metodología con los que determinará la fianza o carta de crédito inicial para cada CS.

b) Por otro lado, de la lectura a lo señalado respecto a la fianza o carta de crédito determinados por meses promedio, no se desprende que el AEP haya señalado el momento o plazos en los que se deberá actualizar la fianza o carta de crédito, lo que podría dejar en incertidumbre jurídica a los CS.

En este sentido, el Instituto requiere al AEP indique el momento o plazos en los que se deberá actualizar la fianza o carta de crédito así como deberá señalar expresamente que el plazo podrá ser negociado entre las partes contratantes.

5.1.2.12. DÉCIMA SEGUNDA. PROCESO DE BAJAS.

Relativo al numeral 12.1 el AEP establece:

"DÉCIMA SEGUNDA. PROCESO DE BAJAS.

12.1 Para la Baja de un Servicio el Concesionario Solicitante debe presentar la solicitud oficial de Baja a Telnor en el formato correspondiente de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 de la Oferta de Referencia, lo cual realizará a través del Sistema de Captura o del Sistema Electrónico de Gestión, una vez que el mismo entre en operación.

(...)

(Énfasis añadido)

Al respecto, en la Condición NONAGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación se le requiere al AEP lo siguiente:

"DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN NONAGÉSIMA SÉPTIMA.- Los procedimientos que el Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia deberán ser al menos los señalados en el Apéndice B del Anexo 1.

Los plazos que el Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia deberán corresponder, como máximo, con los integrados en el Apéndice B del Anexo 1. La Oferta de Referencia deberá incluir los procedimientos y plazos correspondientes a cualquier otro servicio para la desagregación no contemplado en el Apéndice B del Anexo 1."

(Énfasis añadido)

Respecto a la cláusula de referencia, el Instituto considera que se trata de condiciones operativas por lo que debe ubicarse en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en el modelo de Convenio.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de que el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de Referencia y no en caso contrario como es presentado por el AEP, tal como se ha señalado con anterioridad en el sentido de que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación deberán ser incluidos únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, sin formar parte integral del Convenio.

5.1.2.13. DÉCIMA CUARTA. CONTINUIDAD Y CONDICIONES DE RECUPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Con referencia a la presente cláusula el AEP establece:

"DÉCIMA CUARTA. CONTINUIDAD Y CONDICIONES DE RECUPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

En caso de interrupción de cualquiera de los Servicios, por fallas atribuibles a los equipos y cableados de Telnor, el restablecimiento de los mismos se llevará a cabo de conformidad con lo previsto en el Anexo 4 "Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias" de la Oferta de Referencia que se adjunta a este Convenio."

Respecto a la cláusula de referencia, el Instituto considera que se trata de condiciones operativas por lo que debe ubicarse en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en el modelo de Convenio.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de que el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de Referencia y no en caso contrario como es presentado por el AEP, tal como se ha señalado con anterioridad en el sentido de que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación deberán ser incluidos únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, sin formar parte integral del Convenio.

5.1.2.14. DÉCIMA QUINTA. ACCESO A LOS SITIOS.

Con referencia a la cláusula, el AEP establece lo siguiente:

"DÉCIMA QUINTA. ACCESO A LOS SITIOS.

Para los efectos de inspección, arreglo, retiro, reparación o mantenimiento de la infraestructura propiedad del Concesionario Solicitante, éste deberá presentar a Telnor la solicitud correspondiente, misma que será validada dentro de los plazos establecidos en el Anexo 6 de la Oferta de Referencia que, como Anexo A forma parte integrante de este Convenio como si a la letra se insertase."

Respecto a la cláusula de referencia, el Instituto considera que se trata de condiciones operativas por lo que debe ubicarse en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en el modelo de Convenio.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de que el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de Referencia y no en caso contrario como es presentado por el AEP, tal como se ha señalado con anterioridad en el sentido de que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación deberán ser incluidos únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, sin formar parte integral del Convenio.

5.1.2.15. DÉCIMA SEXTA. OBLIGACIONES A CARGO DE TELNOR Y DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE.

a) Con referencia a la presente cláusula el AEP establece:

"DÉCIMA SEXTA. OBLIGACIONES A CARGO DE TELNOR Y DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE.

Para todos los efectos legales a que haya lugar, Telnor y el Concesionario Solicitante reconocen que sus respectivas obligaciones relacionadas con la

prestación de los Servicios bajo este Convenio son de medio o actividad y no de resultado.

Telnor y el Concesionario Solicitante reconocen y manifiestan que la calidad de los servicios de telecomunicaciones que provean a sus respectivos usuarios, depende de la calidad individual de las Redes Públicas de Telecomunicaciones de cada una de ellas. Por tal motivo, Telnor y el Concesionario Solicitante se comprometen a dar cumplimiento a sus respectivas obligaciones en materia de calidad conforme lo dispone la normatividad en vigor."

De lo contemplado en las Medidas de Desagregación se desprende que es obligación ineludible e inevitable por parte del AEP proporcionar servicios de desagregación bajo las condiciones establecidas en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA, lo cual señala:

"VIGÉSIMA SÉPTIMA.- Para los servicios de desagregación objeto de la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar niveles de disponibilidad del servicio, plazos de entrega, plazos de reparación de fallas y otros parámetros de calidad relevantes que permitan al Concesionario Solicitante replicar los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus usuarios finales. Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer niveles de calidad de servicio para los servicios objeto de la Oferta de Referencia no menos favorables de los que emplea para su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico". Los parámetros de calidad formarán parte de la Oferta de Referencia por lo que quedarán sujetos al tratamiento previsto en la medida Quinta." Por lo tanto, la calidad de los servicios de los Concesionarios Solicitantes claramente también depende de la calidad de los servicios del AEP, lo cual deberá verse reflejado en los indicadores y parámetros de calidad que proponga el AEP".

En estricto orden jurídico, también debe observar lo establecido en las diversas leyes reglamentarias, lo que trae aparejado respetar el objeto de las medidas que incentivan la competencia y libre concurrencia. En ese orden de ideas resulta evidente que el resultado de la prestación de servicios de desagregación es una parte fundamental en la cobertura universal y el aumento en la penetración de los servicios de telecomunicaciones, por lo que no sólo se debe considerar el medio o actividad sino también el resultado.

En razón de lo anterior, el Instituto le requiere al AEP modificar la cláusula DÉCIMA SEXTA para que exista claridad respecto la importancia del resultado en la prestación de los servicios de desagregación como parte fundamental de la competencia y libre concurrencia.

b) Asimismo, respecto a la cláusula de referencia, el Instituto considera que se trata de condiciones operativas por lo que debe ubicarse en la Propuesta Final de Oferta de Referencia y no en el modelo de Convenio.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar los ajustes conducentes para remitirse a lo establecido por la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación, en el sentido de que el modelo de Convenio formará parte de la Oferta de Referencia y no en caso contrario como es presentado por el AEP, tal como se ha señalado con anterioridad en el sentido de que todos los aspectos técnicos, operativos y definiciones que conciernen a los servicios de desagregación deberán ser incluidos únicamente en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, sin formar parte integral del Convenio.

5.1.2.16. DÉCIMA SÉPTIMA. CONTINUIDAD Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN.

a) En referencia al numeral 17.1 el AEP establece:

"17.1 Continuidad de los servicios de desagregación de bucle local.

(...)

El Concesionario Solicitante deberá informar con cuando menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación, o antes si es razonablemente posible, acerca de cualquier trabajo, obra o actividad que sea previsible y que pueda afectar: a) la prestación o recepción continua de los Servicios; b) a la Infraestructura de Telnor; c) vías generales de comunicación, d) bienes de uso común.

(...)"

El Instituto advierte que de la redacción presentada en el modelo de Convenio, la obligación de dar aviso recae en los CS, pero no en el AEP. Por lo que el Instituto requiere al AEP modificar la redacción, contemplando que dicho aviso debe realizarse con reciprocidad.

b) De igual forma de la cláusula se desprende que el CS deberán notificar al AEP con cuando menos cinco días hábiles de anticipación acerca de cualquier trabajo. Sin embargo, el Instituto considera que no se ha tomado en cuenta que la planificación de costos de inversiones para los servicios, así como la tramitación de los permisos necesarios para realizar las modificaciones se realizan con meses de antelación.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ampliar el plazo para la notificación en caso de trabajo, obra o actividad que sea previsible.

c) Asimismo, el numeral 14 de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación establece:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

14) Cuando el Agente Económico Preponderante cierre una Central Telefónica o Instalación Equivalente notificará con doce meses de anticipación tanto al Instituto como a los Concesionarios Solicitantes. Será responsabilidad del Agente Económico Preponderante y de los Concesionarios Solicitantes realizar de manera conjunta las adecuaciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios prestados por los Concesionarios Solicitantes.

Quando el Agente Económico Preponderante migre a una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente, éste deberá considerar dentro de las nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los Concesionarios Solicitantes en la Central Telefónica o Instalación Equivalente actual y no podrá cobrar un costo adicional a los Concesionarios Solicitantes por los trabajos necesarios para reubicarlos en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente. Tampoco podrá cobrar por condiciones diferentes en la nueva ubicación.

El Agente Económico Preponderante deberá presentar en su Oferta de Referencia un procedimiento para la reubicación de los Concesionarios Solicitantes en las nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente en caso de reubicar o cerrar la operación de sus Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes."

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera en primer término que el AEP deberá notificar al Instituto y a los CS con doce meses de anticipación en el caso de que cierre una Central Telefónica o Instalación Equivalente. Asimismo, cuando el AEP migre a una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente, deberá considerar dentro de las nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los CS en la Central Telefónica o Instalación Equivalente actual y no podrá cobrar un costo adicional a los CS por los trabajos necesarios para reubicarlos en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente. Tampoco podrá cobrar por condiciones diferentes en la nueva ubicación.

d) Finalmente y contemplando la modificación antes señalada, el Instituto considera que con la finalidad de preservar la prestación del servicio, se deberán contemplar soluciones alternativas correctivas que permitan la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, sin dejar de mencionar que en el caso de existir un mal manejo u omisión por parte del AEP y que esto afecte la instalación del CS,

se deberán presentar soluciones que permitan restablecer, regularizar y garantizar la continuidad y calidad de los servicios.

e) Relativo al numeral 17.2 el AEP establece:

"17.2 Suspensión temporal

(...)

La parte afectada por cualquier evento de caso fortuito o de fuerza mayor, o durante periodos de emergencia, notificará a la otra Parte dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a que tenga conocimiento de la existencia del evento de que se trate, proporcionando detalles sobre el mismo

(...)"

De lo anterior, se desprende que en caso de afectación por caso fortuito o fuerza mayor se deberá notificar con 48 horas a que se tenga conocimiento del evento.

El Instituto considera que el tiempo de notificación estipulado respecto a los eventos generados por caso fortuito o de fuerza mayor así como del detalle de los mismos, resulta excesivo y puede inhibir la competencia ya que afecta a la prestación de los servicios. Por ello, el Instituto requiere al AEP que disminuya el tiempo de notificación a un tiempo razonable para que los CS se encuentren en posibilidad de tomar las medidas pertinentes con el fin de mantener sus servicios en operación.

5.1.2.17. DÉCIMA OCTAVA. CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y/O CASO FORTUITO.

a) Por lo que hace a la presente cláusula, el AEP establece:

"DÉCIMA OCTAVA. CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y/O CASO FORTUITO.

Ninguna de las Partes será responsable por caso fortuito y/o fuerza mayor, incluyendo sin limitar, explosiones, sismos, fenómenos naturales, huelgas, revueltas civiles, sabotaje, terrorismo, inundaciones, guerras, huracanes, incendios, terremotos u otras situaciones similares.

Tampoco será responsable por causas que no le sean imputables, las que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), cortes de fibra óptica ocasionados por vandalismo o un tercero, acondicionamiento de sitios del cliente que no estén listos, plantones en vía pública y negación de accesos a las instalaciones del cliente final".

De lo anterior, y con la finalidad de brindar certeza a las partes, el Instituto requiere al AER que se agregue a la redacción que en caso de causas fortuitas o fuerza

mayor se deberá dar aviso al Instituto; así como pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la suspensión del servicio y las posibles soluciones para la reparación del servicio.

b) Finalmente el Instituto considera como ya se mencionó, que las huelgas son hechos previsibles y que las partes en su caso, tendrían pleno conocimiento de dicha situación, cuando éstas ocurrieran y podrían prever que la prestación de los servicios no se viera afectada, por lo que se considera no son impedimento para la correcta y oportuna prestación de los servicios.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP no incluir dentro de los casos fortuitos o de fuerza mayor las huelgas.

5.1.2.18. DÉCIMA NOVENA. VIGENCIA

a) Relativo al numeral 19.1 el AEP establece:

"19.1 DURACIÓN DEL CONVENIO

El presente CONVENIO estará vigente a partir de la fecha de firma y hasta el 31 de diciembre de 2016."

El Instituto considera que limitar la duración del modelo de Convenio hasta 2016 no estaría considerando las inversiones realizadas por los CS, mismas que se hacen a largo plazo y por cuantías significativas.

Por lo anterior, se requiere al AEP para que se permita pactar plazos de vigencia dentro del modelo de Convenio de acuerdo con las diversas necesidades de los CS en la prestación de los servicios, o inclusive vigencias indefinidas de común acuerdo entre las partes, por lo que la fecha propuesta hasta 2016 se deberá considerar como vigencia mínima, de tal manera que se genere certidumbre a los CS respecto de las inversiones que realizarán y el tiempo de su continuidad en la utilización del servicio. Con ello, se promoverá mayor competencia en el sector.

b) Asimismo, en el numeral 19.2 el AEP establece:

"19.2 TERMINACIÓN ANTICIPADA

Telnor podrá dar por terminado el presente Convenio sin responsabilidad alguna y sin que medie declaración judicial o administrativa, con el único requisito de dar aviso por escrito al Concesionario Solicitante y al Instituto con una anticipación de 30 (treinta) días naturales, y toda vez, que sea efectiva dicha terminación, se notificará por escrito al Instituto, a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y se adopten las medidas pertinentes para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes."

Al respecto, el Instituto considera que al tratarse de un contrato bilateral, tanto el CS como el AEP tienen el derecho de terminar de forma anticipada la relación contractual bajo causales justificadas y acreditadas.

Por lo que, del análisis efectuado con anterioridad, el Instituto requiere al AEP establecer como causales de terminación anticipada las establecidas dentro de la cláusula VIGÉSIMA CUARTA denominada "INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS" y proponer el procedimiento de comprobación de la misma; considerando que el Instituto deberá analizar y aprobar la terminación anticipada de los convenios, lo anterior con el objeto de establecer certidumbre a las partes y de asegurar la continuidad en la prestación de los servicios.

5.1.2.19. VIGÉSIMA. RESCISIÓN DEL CONVENIO

a) En la presente cláusula el AEP establece lo siguiente:

"VIGÉSIMA. RESCISIÓN DEL CONVENIO

La parte que resulte afectada por el incumplimiento de la otra a cualquiera de, o todas sus obligaciones contenidas en el presente CONVENIO, 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 Concesionario Solicitante a más tardar dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la notificación de la rescisión."

Al respecto, el Instituto considera que dicha cláusula no es equitativa ya que no toma en cuenta los casos en que el AEP incurra en incumplimientos por las mismas causas y afecte al CS. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar la redacción de la cláusula de modo que se indique que las obligaciones serán tanto del AEP como del CS.

b) Asimismo, dentro de dicha cláusula se desprende que el AEP indica que basta con la notificación de rescisión por escrito con 15 días naturales de anticipación para que surta efectos, sin embargo, el Instituto requiere al AEP que deberá quedar

establecido de forma expresa las causales de rescisión del modelo de Convenio, así como que para todos los supuestos que contemplan causales de rescisión se deberá notificar al Instituto y presentar la evidencia detallada que sustente la causa de rescisión para su aprobación.

Por lo anterior, el Instituto requiere se modifique la redacción aclarando que se necesita la aprobación del Instituto para que el AEP se encuentre en posibilidad de suspender el servicio, debiendo acreditar el AEP las circunstancias o supuestos que derivaron a la suspensión o solicitud de suspensión del servicio.

c) Por otra parte, el Instituto requiere al AEP ampliar el periodo establecido para la rescisión del convenio y adecuarlo al plazo que señala para la cláusula de "TERMINACIÓN ANTICIPADA".

d) Finalmente, el Instituto requiere al AEP que elimine la posibilidad de que el AEP de forma unilateral deje de prestar el servicio.

5.1.2.20. VIGÉSIMA PRIMERA. PERJUICIO A TERCEROS.

El AEP señala en la presente cláusula lo siguiente:

"VIGÉSIMA PRIMERA. PERJUICIO A TERCEROS.

Si con motivo de la operación de los Servicios se causara perjuicio a terceros, y se comprueba la responsabilidad directa del Concesionario Solicitante, éste se obligará a responder de ello y a eximir de toda responsabilidad a Telnor."

El Instituto considera que del análisis de la propuesta del AEP, en donde señala que en caso de daños y perjuicios a terceros que se comprueben al CS, éste deberá responder por ellos, se considera que no sólo el CS lleva a cabo actividades que pudieran producir un daño o perjuicio, sino que el AEP también podría ocasionar daños y perjuicios por acciones u omisiones que afecten a terceros.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción de dicha cláusula para comprender una circunstancia igual para los casos en que el AEP cause un perjuicio y daño a terceros en que se compruebe su responsabilidad de forma directa, éste se obligue a responder de ello y eximir de toda responsabilidad al CS.

5.1.2.21. VIGÉSIMA TERCERA. CONDUCTAS ILÍCITAS.

El AEP establece en el cuarto párrafo de la presente cláusula lo siguiente:

"VIGÉSIMA TERCERA. CONDUCTAS ILÍCITAS.

(...)

Por otra parte, el Concesionario Solicitante se obliga a no incurrir en ninguna conducta o actividad ilícita o con el objeto de evitar el pago de cualquier contraprestación que se genere en favor de Telnor por virtud del presente Convenio.

(...)"

De lo anterior, se desprende que solo existe obligación de pago por parte del CS en caso de cometer alguna conducta o actividad ilícita; sin embargo se debe tomar en consideración que es un contrato bilateral en donde cualquiera de las partes puede sufrir una afectación.

Por lo que el Instituto requiere al AEP la modificación de la cláusula contemplando un supuesto de reciprocidad.

5.1.2.22. VIGÉSIMA CUARTA. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

El AEP establece lo siguiente en la presente cláusula:

"VIGÉSIMA CUARTA. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de que el Concesionario Solicitante incurra en alguna de las siguientes conductas, Telnor solicitará al Instituto la interrupción inmediata de los servicios:

- a) *Incumplimiento en la entrega y efectividad de las garantías a las que se refiere el presente Convenio.*
- b) *Incumplimiento en sus obligaciones de pago.*
- c) *Conductas ilícitas.*
- d) *Liquidación*
- e) *Concurso mercantil.*
- f) *Uso distinto de los Servicios.*
- g) *Proporcione información falsa.*
- h) *Uso incorrecto de información confidencial.*

En este sentido, el Instituto deberá resolver la petición de interrupción de los servicios que para tal efecto presente Telnor."

Al respecto, el Instituto menciona que en el inciso b) del numeral 5.1.2.18 del presente Acuerdo se requiere al AEP mencionar las causales de interrupción de los servicios cuando menos en los términos del contenido de la presente cláusula.

En este sentido, el Instituto requiere al AEP eliminar la presente cláusula toda vez que el contenido de la misma deberá ser reubicado en lo relativo a la terminación anticipada.

5.1.2.23. VIGÉSIMA QUINTA. OBLIGACIONES FISCALES.

El AEP establece lo siguiente en la presente cláusula:

"VIGÉSIMA QUINTA. OBLIGACIONES FISCALES.

Ambas Partes están de acuerdo en cumplir con las obligaciones fiscales establecidas a su cargo por la legislación fiscal vigente."

Al respecto, como ya se mencionó dentro del análisis a la cláusula TERCERA, los supuestos contenidos dentro de la presente cláusula coinciden con los incisos c) y d) de la citada cláusula TERCERA, por lo que el Instituto requiere al AEP con la finalidad de evitar confusiones o repeticiones que el contenido de dichos incisos sea agregado dentro de la presente cláusula.

5.1.2.24. VIGÉSIMA SEXTA Y TRIGÉSIMA. ACUERDO INTEGRAL.

a) El AEP establece en dos cláusulas lo siguiente:

"VIGÉSIMA SEXTA: ACUERDO INTEGRAL.

El presente Convenio, así como cualquier documento que deba ser otorgado o entregado de acuerdo con lo que aquí se establece, contiene el acuerdo total entre las PARTES con respecto a las materias aquí incluidas y sobre éste.

(...)"

"TRIGÉSIMA: ACUERDO INTEGRAL.

El presente Convenio, incluyendo sus Anexos, así como cualquier documento que deba ser otorgado o entregado de acuerdo con lo que aquí se establece, constituye el acuerdo integral entre Telnor y el Concesionario Solicitante, y deja sin efecto toda negociación previa, declaración y acuerdo, ya sea verbal o escrito, en lo que se oponga al presente Convenio."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se desprende que ambas cláusulas contienen el mismo título y contenido; por lo que el Instituto requiere que el AEP establezca que cláusula deberá prevalecer; lo anterior, para evitar confusiones y dar certeza a los CS.

b) Asimismo, dentro de la cláusula TRIGÉSIMA el Instituto considera que respecto a la redacción "incluyendo sus Anexos", como ya se mencionó en el numeral 5.1.2.2 del presente Acuerdo, en el modelo de Convenio sólo deben estipularse las condiciones que otorguen certeza jurídica en la prestación de los servicios contratados, reflejando en todo momento y cuando aplique lo estipulado en las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación y en ningún momento integrar como parte de este modelo de Convenio anexos que, por norma, deben pertenecer a la Oferta de Referencia.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar la redacción de la cláusula a efecto de omitir lo referente a anexos, los cuales como ya se mencionó deberán pertenecer a la Propuesta Final de Oferta de Referencia.

5.1.2.25. VIGÉSIMA NOVENA. CONDICIÓN SUSPENSIVA

El AEP establece en la cláusula lo siguiente:

"VIGÉSIMA NOVENA. CONDICIÓN SUSPENSIVA.

Las Partes acuerdan expresamente que el presente Convenio y sus efectos se encuentran sujetos al cumplimiento de la condición suspensiva consistente en que el Concesionario Solicitante constituya a favor de Telnor la garantía a la que se hace referencia en la Cláusula Novena del presente Convenio, en el entendido de que Telnor no estará obligada a prestar al Concesionario Solicitante los Servicios en tanto dicha garantía no esté plenamente constituida a satisfacción de Telnor de acuerdo con lo establecido en la cláusula aplicable. En todo caso, la garantía deberá quedar constituida a más tardar dentro de los siguientes treinta días hábiles siguientes a la firma del presente Convenio."

Del análisis realizado a la cláusula anterior, el Instituto considera que el párrafo que establece que "En todo caso, la garantía deberá quedar constituida a más tardar dentro de los siguientes treinta días hábiles siguientes a la firma del presente Convenio" debe formar parte de la cláusula denominada "GARANTÍAS DEL CONVENIO", por lo que le requiere eliminar dicho párrafo de la presente cláusula y remitirlo a la establecida con anterioridad.

5.1.2.26. TRIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DE MEDIDAS DE PREPONDERANCIA.

a) El AEP menciona en la presente cláusula lo siguiente:

TRIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DE MEDIDAS DE PREPONDERANCIA.

En el momento en el que el Instituto notifique a Telnor 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 Telnor 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 negociar de buena fe, durante un periodo de 120 días naturales, los nuevos términos y condiciones aplicables a los Servicios objeto del presente Convenio que reflejen la nueva situación jurídica aplicable a dichos Servicios, plazo durante el cual permanecerán vigentes las últimas tarifas, términos y condiciones suscritos entre las partes.

El Instituto considera que el AEP deberá incluir en su redacción que las negociaciones que lleve a cabo con el CS a efecto de acordar los nuevos términos y condiciones serán con independencia de las acciones que el Instituto pueda ejercer en el marco de sus facultades de acuerdo con la normatividad vigente.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar dicha cláusula, considerando lo ya mencionado, a efecto de cumplir lo previsto en la normatividad vigente y generar certeza a los CS.

b) Por otro lado, dentro de la propia cláusula TRIGÉSIMA PRIMERA se establece que se contará con un plazo de 120 días naturales para negociar los nuevos términos y condiciones del Convenio entre las partes, sin embargo el Instituto considera que a efecto de que las partes puedan tener un mayor margen de negociación y de análisis de las condiciones que se propongan, el AEP deberá ajustar el tiempo a 180 días naturales para negociar los nuevos términos y condiciones de tal manera que se otorgue una mayor certeza a las partes.

5.1.2.27. TRIGÉSIMA SEGUNDA: LITIGIOS.

El AEP establece lo siguiente en la presente cláusula:

TRIGÉSIMA SEGUNDA: LITIGIOS.

Telnor ha impugnado en tiempo y forma la resolución emitida mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 tomado en sesión extraordinaria de 6 de marzo de 2014 ("Resolución de Preponderancia") y el Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas

disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014. En ese sentido, Telnor hace reserva expresa de su derecho a impugnar cualquier otra norma, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o acto de autoridad que resulte de las resoluciones señaladas o de la Ley, así como cualquier otro acto de autoridad que pretenda derivarse de los términos y condiciones ofrecidos por Telnor en el presente Convenio.

Por lo anterior, la firma de este convenio no implica consentimiento alguno a la Resolución de Preponderancia ni a la Ley, ni de cualquier norma, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad, presente o futuro, ni sobre cualquier otra ley, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad que pudiera resultar de los términos y condiciones ofrecidos por Telnor."

a) Del estudio de la propuesta presentada por el AEP, el Instituto considera que esta cláusula no se apega a la naturaleza jurídica del presente modelo de Convenio, ya que el modelo de Convenio es el documento idóneo para establecer derechos y obligaciones entre el CS y el AEP, mismas que las partes firmarán como un acuerdo de voluntades; asimismo, dicha cláusula tiene un fin meramente informativo respecto de una situación jurídica contractual del AEP, sin que la misma sea materia de las Ofertas de Referencia.

En este sentido y en virtud de que no refleja lo establecido en la Propuesta de Oferta de Referencia ni en las Medidas, el Instituto requiere al AEP eliminar dicha cláusula.

5.1.2.28. TRATO NO DISCRIMINATORIO

Del análisis efectuado por el Instituto al modelo de Convenio presentado por el AEP, se observa que no existe una cláusula que contemple el trato no discriminatorio, siendo una parte fundamental del convenio, ya que es el instrumento en el cual se debe plasmar que en caso de firmar mejores términos y condiciones deben ser extensivos para todos los CS.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP incluir dentro del modelo de Convenio una cláusula sobre trato no discriminatorio, considerando que el AEP, en caso de que haya otorgado mejores condiciones con un tercero, deberá hacer extensivo a los CS que hayan firmado previamente un convenio estas condiciones, a partir de que estas se formalicen con el tercero.

En este tenor, si el Instituto resuelve a través de un desacuerdo mejores condiciones, éstas también deberán ser ofrecidas en términos de trato no discriminatorio a los

CS que hayan firmado previamente un convenio, a partir del tiempo que el Instituto señale en cada desacuerdo.

Asimismo deberá establecer que se le brindará el servicio a los CS con los mismos niveles y parámetros como se lo brinda a sí mismo y a sus filiales.

5.1.2.29. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Del análisis efectuado por el Instituto al modelo de Convenio presentado por el AEP, se observa que no se incluye lo relacionado a la Resolución de Controversias conforme a las Condiciones CENTÉSIMA VIGÉSIMA SEXTA y CENTÉSIMA VIGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación, las cuales disponen lo siguiente:

"CENTÉSIMA VIGÉSIMA SEXTA.- En caso de existir desacuerdo conforme con lo previsto en la Medida CUADRAGÉSIMA PRIMERA y CUADRAGÉSIMA TERCERA de las Medidas de Desagregación, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante se someterán al procedimiento establecido en el artículo 129 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Para servicios no previstos en las Medidas anteriores, el Instituto podrá resolver el desacuerdo entre las partes según lo establecido en el artículo 129 antes referido, a partir de que el Concesionario Solicitante presente ante el Instituto una propuesta formal por parte del Agente Económico Preponderante o que el Agente Económico Preponderante no haya presentado una propuesta conforme a los plazos establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.

CENTÉSIMA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- En caso de existir desacuerdo técnico conforme a lo previsto en la Medida CUADRAGÉSIMA SEGUNDA de las Medidas de Desagregación, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante se someterán a los siguientes plazos:

Las partes podrán nombrar a un perito en común de mutuo acuerdo, para lo cual no podrán excederse de cinco días hábiles, salvo que ambas consientan un plazo mayor.

La designación de peritos de manera individual no podrá exceder de cinco días hábiles.

En ambos casos el tiempo requerido por los peritos para emitir su dictamen no será mayor a 20 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que protestan el cargo como peritos ante el Instituto.

Una vez emitido el dictamen correspondiente, las partes tendrán a lo sumo dos días hábiles para presentar formalmente la información al Instituto, que resolverá en un plazo de hasta 30 días hábiles."

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP que incluya en el modelo de Convenio cláusulas que plasmen el contenido de las citadas Condiciones, tomando en consideración que para el procedimiento relacionado a los desacuerdos técnicos, los plazos a los que se refieren los incisos 1) y 2) de la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA SÉPTIMA se empezaran a contabilizar una vez que el Instituto acuerde respecto de la procedencia del desacuerdo.

5.2. ANEXO "A": OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE LOCAL

5.2.1. DEFINICIONES.

Relativo a las definiciones que el AEP incluye en el numeral II del Anexo A: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local de su Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto se ha pronunciado al respecto en el numeral 5.1.2.1 del presente Acuerdo por lo que el Instituto requiere al AEP apegarse a lo señalado en el numeral referido y establecer lo conducente en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

5.2.2. ACRÓNIMOS.

Por lo que hace al listado de acrónimos que el AEP ha especificado en el numeral III de su Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto considera que su contenido no es consistente con lo establecido por el Instituto en la Condición NOVENA de la Resolución de Desagregación. Esto en virtud de que el AEP ha: 1) modificado lo requerido por el Instituto en la condición antes mencionada; 2) integrado acrónimos que no son utilizados en la totalidad de su Propuesta de Oferta de Referencia; y 3) incluido otros acrónimos que no son definidos claramente tanto en la parte conducente a definiciones como en el contexto aplicable de todo el desarrollo de su Propuesta de Oferta de Referencia.

En virtud de lo anterior, considerando que el Instituto establece en la Condición NOVENA de la Resolución de Desagregación lo siguiente:

"NOVENA.- (...) a efecto de alinear el entendimiento de las descripciones y manifestaciones realizadas referentes a los servicios de desagregación, sus componentes y elementos:

(...)"

(Énfasis añadido)

Se requiere al AEP integrar los acrónimos establecidos por el Instituto en consistencia con la Condición NOVENA de la Resolución de Desagregación, verificar que sean utilizados y correctamente referidos en su Propuesta Final de Oferta de Referencia y definir en la sección correspondiente de la Propuesta Final de Oferta de Referencia los acrónimos nuevos que ha de utilizar, de modo que el entendimiento de cada descripción y manifestación realizada sea congruente con lo previsto en la sección de acrónimos de la Propuesta Final de Oferta de Referencia.

5.2.3. PRERREQUISITOS.

a) En el primer párrafo de la sección el AEP indica lo siguiente:

"V. Prerrequisitos

Para contratar los servicios objeto de la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local los Concesionarios Solicitantes deberán contar con un Título de Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones, firmar el Convenio para la Prestación de Servicios de Desagregación, en lo sucesivo "Convenio", y solicitar los servicios mediante el Sistema de Captura, o el SEG cuando entre en operación o a través de los formatos establecidos en el Anexo 1 de la Oferta; Para los servicios SRL, SAIB, SDTB, STDSB, SDCB y SDCSB se deberán presentar solicitudes por número telefónico y adicionalmente se deberá cumplir con el Plan de Gestión del Espectro cuando se indique."

(Énfasis añadido)

El Instituto observa que la Propuesta de Oferta de Referencia limita el acceso a la misma a solamente concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones. Sin embargo, la definición 4) de la Medida TERCERA de Medidas de Desagregación establece:

"TERCERA.- Además de las definiciones previstas en la ley, para efectos de las presentes medidas, se entenderá por:

(...)

5) Concesionario Solicitante: Concesionario de telecomunicaciones que solicita acceso y/o accede a la infraestructura de la red del Agente Económico Preponderante a fin de prestar servicios de telecomunicaciones;

(...)"

Es claro que en ella no se especifica como requisito que los CS deban contar con una red pública de telecomunicaciones. La concesión de red pública de telecomunicaciones era una figura prevista en la Ley Federal de

Telecomunicaciones, misma que ya no es contemplada en la LFTR, que en su Artículo 66 estipula:

"Artículo 66. Se requerirá concesión única para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión."

Y en su Artículo 67 dispone lo siguiente:

"Artículo 67. De acuerdo con sus fines, la concesión única será:

*I. **Para uso comercial:** Confiere el derecho a personas físicas o morales para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión, con fines de lucro a través de una red pública de telecomunicaciones;*

*II. **Para uso público:** Confiere el derecho a los Poderes de la Unión, de los Estados, los órganos de Gobierno del Distrito Federal, los Municipios, los órganos constitucionales autónomos y las instituciones de educación superior de carácter público para proveer servicios de telecomunicaciones y radiodifusión para el cumplimiento de sus fines y atribuciones.*

Bajo este tipo de concesiones se incluyen a los concesionarios o permisionarios de servicios públicos, distintos a los de telecomunicaciones o de radiodifusión, cuando éstas sean necesarias para la operación y seguridad del servicio de que se trate.

En este tipo de concesiones no se podrán explotar o prestar con fines de lucro servicios de telecomunicaciones, de radiodifusión o capacidad de red, de lo contrario, deberán obtener una concesión para uso comercial;

*III. **Para uso privado:** Confiere el derecho para servicios de telecomunicaciones con propósitos de comunicación privada, experimentación, comprobación de viabilidad técnica y económica de tecnologías en desarrollo o pruebas temporales de equipos sin fines de explotación comercial, y*

*IV. **Para uso social:** Confiere el derecho de prestar servicios de telecomunicaciones y radiodifusión con propósitos culturales, científicos, educativos o a la comunidad, sin fines de lucro. Quedan comprendidas en esta categoría las concesiones comunitarias y las indígenas; así como las que se otorguen a instituciones de educación superior de carácter privado.*

(...)"

(Énfasis añadido)

No obstante, es un hecho notorio que tanto el titular de una concesión de red pública de telecomunicaciones, como el de una concesión única requieren "operar" una red pública de telecomunicaciones para prestar sus servicios concesionados. En ese sentido, se estima que el término concesionarios que "operan" una red pública de telecomunicaciones se ajusta mejor a la figura de

concesionario que pueden acceder a los servicios de desagregación que brindará el AEP, por lo anterior se requiere modificar la Propuesta de Oferta de Referencia, así como el modelo de Convenio para indicar a lo largo de la Propuesta Final de Oferta de Referencia que los servicios que brindará el AEP serán ofrecidos a concesionarios que operan redes públicas de telecomunicaciones.

b) En el segundo párrafo de la sección el AEP indica lo siguiente:

"V. Prerrequisitos

(...)

Para la provisión de los servicios de desagregación es necesario que el CS realice la contratación de los servicios auxiliares necesarios para cada tipo de desagregación, así como la habilitación de sus equipos; de tal forma que el CS pueda recibir a los usuarios finales desagregados, de acuerdo con la siguiente tabla:

Servicio Auxiliar \ Servicio donde aplica	SRL	SAIB	SBTB	SDISB	SDCB	SDCSB
Coubicación para Desagregación o Ubicación Distante		X	X		X	
Servicio de Concentración y Distribución		X				
Cableado Multipar			X		X	
Anexo de Caja de Distribución				X		X
Plan de Gestión del Espectro			X	X	X	X

Tabla 1. Servicios auxiliares necesarios por cada servicio."

En primera instancia es de notarse que el AEP presenta en la primera columna de su "Tabla 1" un listado de Servicios Auxiliares de los cuales el Instituto considera que la Coubicación para Desagregación o Ubicación Distante, no son considerados por las Medidas de Desagregación ni por la Resolución de Desagregación como un Servicio Auxiliar, por lo que el Instituto requiere al AEP indicar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia que en esta sección se está refiriendo solamente a prerrequisitos para la prestación de servicios de desagregación.

c) En el mismo sentido, el PGE no está contemplado dentro de los prerrequisitos generales establecidos en las Condiciones DÉCIMA CUARTA a DÉCIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación. Además, el Instituto considera que la inclusión del PGE como prerrequisito necesario para la prestación de los servicios de desagregación, con el consiguiente visto bueno de cumplimiento a ser otorgado por el AEP, constituye una barrera a la competencia y la libre concurrencia para los CS, además de que el cumplimiento del PGE es un acto que no puede ser definido como prerrequisito pues este se llevará a cabo durante la prestación de

los servicios. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP eliminar de la sección de prerrequisitos toda mención al PGE, así como la posibilidad de denegación de los servicios a partir de un posible incumplimiento de las tecnologías con el PGE. En todo caso, el AEP podrá dar aviso al CS sobre tal incumplimiento y proponerle medidas sobre cómo subsanarlo para prestar el servicio una vez que el CS lo haya remediado.

d) Con independencia de lo anterior, el Instituto considera que el AEP no especifica claramente en el apartado de "Prerrequisitos" de la Propuesta de Oferta de Referencia que el espacio de coubicación podrá ser cumplido de distintas maneras. Para mayor referencia, se citan las Condiciones DÉCIMA SÉPTIMA, OCTOGÉSIMA QUINTA y OCTOGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación:

"DÉCIMA SÉPTIMA.- El espacio de coubicación referido en la Condición DÉCIMA SEXTA podrá ser cumplido con el Servicio de Coubicación para Desagregación contratado por el Concesionario Solicitante. Además, el espacio de coubicación podrá ser cubierto en los términos señalados en las Condiciones OCTOGÉSIMA QUINTA y OCTOGÉSIMA OCTAVA.

OCTOGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá permitir a los Concesionarios Solicitantes que ya se encuentren coubicados en alguna Central Telefónica o Instalación Equivalente hacer uso de esa infraestructura para colocar sus equipos y/o dispositivos necesarios para acceder a los Servicios de Desagregación, así como compartirla con otros Concesionarios Solicitantes, toda vez que exista un acuerdo entre ellos, y exista un único responsable por coubicación ante el Agente Económico Preponderante.

OCTOGÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá permitir que en el Servicio de Coubicación para Desagregación se puedan coubicar dos o más Concesionarios Solicitantes."

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP hacer explícito en el apartado de "Prerrequisitos" que los CS podrán cumplir con el prerrequisito de espacio de coubicación con la contratación del SCD, la utilización de coubicaciones ya contratadas -como las coubicaciones para interconexión- y que los CS podrán compartir coubicación con otros CS ya colocados, por lo que el AEP deberá permitir que en el SCD se puedan coubicar dos o más CS.

e) Por otra parte, la Condición DÉCIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación establece lo siguiente:

"DÉCIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá permitir la reutilización de la infraestructura arrendada y/o contratada por el Concesionario Solicitante para la provisión de los servicios de desagregación. Si el Concesionario

Solicitante ya cumplió previamente con alguno de los prerequisites para la contratación de un servicio, el servicio podrá servir -siempre que sea técnicamente factible- para cumplir con los prerequisites para la ampliación del servicio ya contratado o para la provisión de cualquier otro servicio de desagregación que lo requiera."

El Instituto considera que el AEP no se ajusta a la Condición presentada pues no especifica en su Propuesta de Oferta de Referencia que si el CS ya cumplió con algún prerequisite necesario para que se le otorgue alguno de los servicios ofertados, el mismo podrá servir para cumplir -siempre que sea técnicamente factible- con los prerequisites de ampliación de servicios contratados o con los de otros servicios de desagregación..

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP considerar como cumplidos los prerequisites para ampliación de servicios o de contratación de nuevos servicios en aquellos casos donde ya se hayan cumplido para otros servicios.

f) El AEP señala en el inciso a., lo siguiente:

"a. Pronóstico del servicio.

El CS, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales (por ejemplo el modelo e-TOM para empresas de Telecomunicaciones) para los procesos de suministro de servicios (configuración de servicios, gestión de problemas, análisis de calidad de servicios y tarificación), podrá entregar un pronóstico para los servicios de desagregación, así como para los servicios auxiliares."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se sigue que el AEP considera que los términos de diferencia en la calidad de los Servicios Auxiliares puede recibir el mismo tratamiento ante la entrega o no de pronósticos que reciben los servicios de desagregación. Sin embargo, los Servicios Auxiliares no están contemplados en la Condición DÉCIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación:

"DÉCIMA NOVENA.- Los Concesionarios Solicitantes podrán entregar al Agente Económico Preponderante pronósticos de demanda respecto a los siguientes servicios:

- Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local*
- Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local*
- Servicio de Desagregación Total del Bucle Local*
- Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local*

- Servicio de Coubicación para Desagregación

La entrega de pronósticos no aplicará para el Servicio de Reventa de Línea ni para el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local. En ningún caso la provisión de los Servicios de Desagregación antes descritos estará condicionada a la entrega de pronósticos."

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP eliminar de su Propuesta de Oferta de Referencia cualquier alusión a que se entreguen pronósticos para los Servicios Auxiliares.

g) Además, el AEP menciona en el último párrafo del inciso a. lo siguiente:

a. Pronóstico del servicio.

(...)

Los pronósticos deberán entregarse en los formatos definidos para ello en el Anexo 1 de la Oferta para la prestación de servicios de Desagregación. La primera entrega de pronósticos se llevará a cabo a más tardar el 30 de junio siguiente a la publicación de esta Oferta. Por lo tanto los Servicios de Desagregación solicitados antes y hasta seis meses después de esta primera entrega no estarán vinculados a algún pronóstico.

(Énfasis añadido)

De lo citado, el Instituto considera que el AEP no se ajusta cabalmente con las Condiciones SEGUNDA y VIGÉSIMA de la Resolución de Desagregación, que a la letra dicen:

SEGUNDA.- Para el inicio de la prestación de los Servicios de Desagregación se deberá contemplar lo siguiente:

(...)

2) Para dar inicio a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local y el Servicio de Coubicación para Desagregación se debe contemplar lo siguiente:

(...)

b) Una vez publicadas en el sitio de Internet del Instituto las presentes Condiciones, cualquier concesionario de telecomunicaciones podrá requerir formalmente al Agente Económico Preponderante iniciar las adecuaciones necesarias a las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes, así como en la red local ubicadas en ciudades o localidades

distintas a las mencionadas en el sub-inciso a). Para tal efecto se deberá contemplar lo siguiente:

(...)

VIGÉSIMA.- Los pronósticos de los Concesionarios Solicitantes para los Servicios de Desagregación mencionados en la Condición DÉCIMA NOVENA se deberán entregar conforme a lo siguiente

(...)

La primera entrega de pronósticos para Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que puedan iniciar la prestación de Servicios de Desagregación conforme al sub-inciso a) del inciso 2) de la Condición SEGUNDA se llevará a cabo a más tardar el 30 de junio siguiente a la publicación de la primera Oferta de Referencia, por lo tanto los Servicios de Desagregación solicitados antes y hasta seis meses después de esta primera entrega de pronósticos no estarán vinculados a algún pronóstico.

La primera entrega de pronósticos para Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que puedan iniciar la prestación de Servicios de Desagregación después de publicada la Oferta de Referencia conforme al sub-inciso b) del inciso 2) la Condición SEGUNDA se llevará a cabo en la siguiente fecha de entrega de pronóstico después de actualizada la lista de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que puedan iniciar la prestación de servicios conforme a la Condición CUARTA, por lo tanto los Servicios de Desagregación solicitados antes y hasta seis meses después de esta primera entrega de pronósticos no estarán vinculados a algún pronóstico.

(Énfasis añadido)

Conforme a las Condiciones referidas, el Instituto identifica que el AEP considera que la no vinculación a pronósticos aplica para las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que son consideradas en el sub-inciso a) del inciso 2) de la Condición SEGUNDA de la Resolución de Desagregación, pero no a aquellas consideradas por el sub-inciso b) del inciso 2) de la misma Condición.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP especificar que tampoco para las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de ciudades o localidades distintas a las especificadas para el inicio en la prestación de servicios luego de publicada la Oferta de Referencia, deberá considerarse que los servicios de desagregación solicitados antes y hasta seis meses después de su primera entrega de pronósticos estarán vinculados a algún pronóstico.

h) Asimismo, el Instituto considera que el AEP no se ajusta a la Condición DÉCIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación antes citada, puesto que su Propuesta de Oferta de Referencia no incluye de manera expresa la salvedad de

que la entrega de pronósticos no deberá considerarse bajo ninguna circunstancia como una condición necesaria para la entrega de ninguno de los servicios pertinentes. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP especificar que en ningún caso la provisión de los servicios de desagregación antes descritos estará condicionada a la entrega de pronósticos.

D) Adicionalmente, el AEP no especifica en su Propuesta de Oferta de Referencia los niveles de granularidad que deberán ser considerados por los CS para la entrega de sus pronósticos como lo señala la Condición VIGÉSIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación que se muestra a continuación:

"VIGÉSIMA PRIMERA.- Los pronósticos que entreguen los Concesionarios Solicitantes deberán tener al menos los siguientes niveles de granularidad:

<i>Servicio</i>	<i>Granularidad</i>
<i>Servicio de Desagregación Total del Bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local</i>	<i>Número de Bucles por Central Telefónica o Instalación Equivalente</i>
<i>Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local</i>	<i>Número de Sub-bucles asociados a Central Telefónica o Instalación Equivalente</i>
<i>Servicio de Coubicación para Desagregación o inversiones adicionales</i>	<i>Número de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes"</i>

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP especificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia así como en los formatos pertinentes, los niveles de granularidad que deberán ser considerados por los CS para la entrega de sus pronósticos con el fin de que éstos obtengan mayor certidumbre respecto a los servicios.

5.2.4. SITUACIÓN DE LA ACOMETIDA DEL USUARIO FINAL Y RECURSOS DE RED.

a) En el primer párrafo de la sección, el AEP señala lo siguiente:

"VI. Situación de la Acometida del usuario final y Recursos de Red.

La acometida al domicilio del usuario final constituye la parte común de los servicios de desagregación y presenta dos posibles escenarios con base en la relación contractual vigente. En la tabla 4 se muestra el alcance del servicio en estos casos:

Relación contractual actual del servicio.	Condición física de la acometida.	Responsabilidad de Telnor.
Existe servicio telefónico y/o de datos activo, provisto por Telnor.	Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final.	El bucle se entrega con la acometida actual.
No existe servicio activo al momento de la solicitud de desagregación, pero existen facilidades de Bucle o Sub-bucle.	Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final. <u>(Telnor no garantiza la condición de la acometida existente)</u>	El bucle se entrega con la acometida actual. <u>Si la acometida no presenta continuidad hasta el PCT se instala la acometida con cargo al CS.</u>
	No existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final. --	Se instala acometida hasta PCT ¹ , con cargo al CS.

Tabla 4. Situación de la acometida al usuario final."

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que el AEP no se ajusta a la Condición TRIGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación que se cita a continuación:

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

De manera concreta, el AEP no especifica en la Propuesta de Oferta de Referencia que será el responsable del mantenimiento de la Acometida para su reparación o remplazo e incluso indica que el remplazo de la misma se cargará al CS. En el mismo sentido, el AEP tampoco especifica que el costo de mantenimiento de la Acometida ya está incluido en la tarifa de cada servicio.

Por lo anterior, tanto para los casos en que ya existe Acometida como para aquellos donde el AEP la instale, el AEP debe hacerse responsable de la misma para su reparación o remplazo. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP hacer explícita tal responsabilidad y ajustar el cuadro presentado a los términos dispuestos en la Condición TRIGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación.

b) Adicionalmente, el AEP señala respecto a los "Recursos de red asociados a los servicios", lo siguiente:

"Recursos de red asociados a los servicios"

A continuación se enlistan los recursos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red para poder prestar los servicios:

- SRLT: Líneas telefónicas disponibles en central, tablillas en distribuidor general, bucle en red principal y en red secundaria que cumpla con los parámetros técnicos mínimos, cajas de distribución, acometida.
- SRI y SRPI: Equipos de acceso de tecnología Ethernet (DSLAM, TBA) y FTTH (GPON), Puertos disponibles en equipos de acceso, tablillas en distribuidor general, bucle en red principal, red secundaria, cajas de distribución, acometida; splitter óptico, red de fibra óptica. Para la conexión a equipo de transporte Carrier se utilizan interfaces Gbps.
- SAIB: Equipos de acceso de Tecnología Ethernet (IPDSLAM, TBA) y FTTH (GPON), Puertos disponibles en dichos equipos de acceso, tablilla y posiciones de tablilla en distribuidor general, bucle en red principal, red secundaria, cajas de distribución, acometida; splitter óptico, red de fibra óptica. Para la conexión a equipo de transporte Carrier se utilizan interfaces Gbps.
- SDTB: tablillas y posiciones de tablilla en distribuidor general, bucle en red principal, bucle en red secundaria, cajas de distribución, acometida.
- SDTSB: Par de cobre de red secundaria, cajas de distribución, Anexo de Caja de Distribución, tablillas en el Anexo de Caja, acometida.
- SDCB: Líneas disponibles de voz, tablillas en distribuidor general con splitter, bucle en red principal, red secundaria, cajas de distribución, acometida.
- SDCSB: Líneas disponibles de voz, tablillas en distribuidor general, Par de cobre de red secundaria, cajas de distribución, Anexo de Caja de Distribución, tablillas con splitter en el Anexo de Caja, acometida.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo citado, el Instituto considera que al incluir el AEP la Acometida como un recurso de red sin el cual no puede existir factibilidad técnica no se ajusta a la Medida CUARTA de las Medidas de Desagregación, que a letra dice:

"CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá prestar a los Concesionarios Solicitantes, los servicios de desagregación consistentes en el Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, Servicio de Reventa de Línea, así como el Servicio de

Coublicación para Desagregación y los Servicios Auxiliares en los términos señalados en las presentes medidas.

El Agente Económico Preponderante deberá prestar los servicios de desagregación en todos aquellos casos en los cuales el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por el Agente Económico Preponderante o existan Acometidas en el domicilio del usuario final que permitan la prestación de los servicios de desagregación. La misma obligación será aplicable aun cuando no existan Acometidas pero el Agente Económico Preponderante cuente con los recursos de red asociados para prestar el servicio a dicho domicilio, en tal caso la instalación de la Acometida será responsabilidad del Concesionario Solicitante.

El Agente Económico Preponderante deberá otorgar los permisos, las facilidades técnicas y los elementos de red que sean necesarios al Concesionario Solicitante para la prestación de los servicios de desagregación.

(Énfasis añadido)

El instituto considera que el AEP no se ajusta cabalmente a lo establecido por la Medida antes citada, puesto que no menciona explícitamente que debe brindar los servicios objeto de la Oferta de Referencia en todos los casos donde el usuario cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por el AEP o existan Acometidas en el domicilio del usuario final. Por lo anterior se requiere al AEP hacer explícitos los casos en que se debe brindar el servicio sin la necesidad de hacer un recuento de los recursos de red asociados.

c) Además, de lo anterior, se desprende que la Acometida no debe ser considerada como un recurso de red que pueda determinar la factibilidad técnica, puesto que la Medida antes citada establece que en los casos en que no exista Acometida los servicios se deberán brindar si es que existen recursos de red asociados a un domicilio dado, así el AEP debe dejar claro en su Propuesta Final de Oferta de Referencia cuales son los elementos de red asociados que se deberán tomar en cuenta para la factibilidad en caso de que no exista una Acometida. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP eliminar la Acometida como un recurso de red necesario para determinar la factibilidad técnica y que exprese que cuando niegue un servicio por inexistencia de Acometida esta negación debe estar vinculada a que no existen los elementos de red que enliste.

d) Por otra parte, en lo anteriormente citado sobre los "Recursos de red asociados a los servicios" el AEP enlista los recursos que considera necesarios para la existencia de factibilidad técnica, mismos que podrían constituirse en una barrera a la entrada para los CS si es que estos elementos no son comprobables y se deja a discreción del AEP determinar la mencionada factibilidad técnica, por lo que se

podrían crear elementos que pueden inhibir la competencia. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP justificar por qué los elementos mencionados son necesarios para brindar los servicios objeto de la Oferta de Referencia y describir en cada sección de un servicio esta necesidad, así como las implicaciones de estos elementos en el acceso y uso de la infraestructura del AEP.

e) Asimismo, el Instituto considera que si como resultado de la falta de algún elemento de los establecidos por el AEP no se brindará alguno de los servicios de su Oferta de Referencia, deberá informar y justificar debidamente a los CS tales razones para brindarles mayor certidumbre, conforme a lo señalado en los procedimientos del "Apéndice B" de la Resolución de Desagregación.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP hacer explícita en su Propuesta Final de Oferta de Referencia su obligación de informar y justificar debidamente a los CS las razones por las que fue determinada la no factibilidad por carencia de algún recurso de red.

f) Finalmente, el Instituto considera que los elementos establecidos deben ser datos comprobables, accesibles de manera inmediata a los CS con el fin de otorgarles mayor certidumbre en la contratación y aprovechamiento de los servicios objeto de la Propuesta de Oferta de Referencia.

En consecuencia, el Instituto solicita al AEP añadir a la información solicitada en el inciso a) del numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo los elementos señalados necesarios para la prestación de servicios y así los CS puedan determinar a priori la factibilidad técnica que permita la contratación de servicios sujetos a la Oferta de Referencia.

5.2.5. PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL USUARIO FINAL

a) En el título de la presente sección y dentro del desarrollo del procedimiento para la verificación de la voluntad, el AEP señala como persona para expresar su voluntad al Usuario Final, lo cual contraviene lo establecido en la Medida TRIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación, la cual señala:

*"TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- Cuando la prestación de los servicios de desagregación implique la realización de un procedimiento para **verificar la voluntad del suscriptor**, este deberá realizarse conforme a los requisitos y procedimientos que se determinen en el Comité Técnico."*

(Énfasis añadido)

Aunado a lo anterior, en la Condición VIGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, el Instituto indica en el numeral 1) y 2) lo siguiente:

"VIGÉSIMA QUINTA.- La habilitación de los Servicios de Desagregación será iniciada a solicitud de un Concesionario Solicitante como resultado de la solicitud de servicios por parte del suscriptor conforme a lo siguiente:

1) Se entiende como suscriptor cualquier persona física o moral que tenga contratados servicios de telecomunicaciones y posea los derechos y obligaciones del servicio o línea en cuestión.

2) En caso de que el Usuario Final desee contratar o modificar alguno de los servicios de telecomunicaciones, este deberá contar con el documento que refleje el consentimiento por parte del suscriptor para que el Usuario Final realice la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se desprende que la persona que cuenta con la facultad de expresar su voluntad para la solicitud de servicios de telecomunicaciones es el suscriptor ya que es el que posee los derechos y obligaciones del servicio o de la línea en cuestión. Asimismo, se señala que en caso de que el Usuario Final desee contratar o modificar algún servicio de telecomunicaciones deberá contar con el documento que refleje el consentimiento del suscriptor. Por ello, el Instituto solicita al AEP adecuar en su Propuesta Final de la Oferta de Referencia el término de Usuario Final por el del suscriptor o en su caso incluir ambas personalidades dentro del desarrollo del procedimiento en mención y a su vez modificar el título de la sección conforme a lo dispuesto en la Medida TRIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación.

b) Referente a los documentos que deberán anexar los CS en sus solicitudes de servicios de desagregación, el AEP señala que:

"Dependiendo del tipo de usuario final para el que el CS haya solicitado la Desagregación se deberán adjuntar a las solicitudes los documentos correspondientes:

a) Requisitos para líneas Residenciales:

- Solicitud con firma autógrafa del usuario final expresando su voluntad de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones;*
- Copia de la identificación oficial del usuario final;*

b) Para líneas Comerciales:

- Solicitud con firma autógrafa del Representante Legal expresando la voluntad del titular de la línea de cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones;
- Copia de la Escritura pública en la que se otorga el poder con facultades para llevar a cabo actos de administración a favor del representante legal del Usuario final o Carta Poder Notarial;
- Copia del Acta Constitutiva;
- Copia de la Identificación oficial del Representante Legal;

-- Los documentos deberán ser digitalizados en formato JPEG por cada CS y enviados a través del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)², asimismo, el CS deberá incluir el folio que haya asignado el propio CS a cada solicitud que ingrese a Telnor el cual será independiente del folio y NIS que se asignará a la solicitud."

De lo citado con anterioridad, se desprende que el CS, además de proporcionar la solicitud con firma autógrafa del suscriptor y/o Usuario Final o del representante legal al presentar su solicitud de servicios de desagregación, debe facilitar al AEP copia de la identificación oficial de los solicitantes y en el caso específico de usuarios comerciales le requiere copia de la escritura pública en el que se le otorga el poder con facultades así como copia del acta constitutiva. Lo anterior, no está previsto en lo señalado en la Condición VIGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación la cual señala que:

"VIGÉSIMA SEXTA.- Para realizar la verificación de la voluntad del suscriptor se cuentan con tres escenarios:"

- 1) El Concesionario Solicitante realiza ante el Agente Económico Preponderante el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.

El Concesionario Solicitante, que será el nuevo proveedor del servicio de telecomunicaciones, deberá proporcionar al suscriptor que actualmente es usuario del Agente Económico Preponderante, el "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor". El formato deberá estar debidamente requisitado y firmado por el suscriptor anexando copia de su identificación oficial.

El Concesionario Solicitante, solicitará al Agente Económico Preponderante los Servicios de Desagregación correspondientes para que esté en posibilidad de prestar los servicios de telecomunicaciones solicitados por el suscriptor, anexando el "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor" firmado.

- 2) El Agente Económico Preponderante realiza ante el proveedor actual el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.

El Agente Económico Preponderante, que será el nuevo proveedor del servicio de telecomunicaciones, deberá proporcionar al suscriptor que actualmente es usuario de otro proveedor de los servicios de telecomunicaciones, el "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor". El formato deberá estar debidamente requisitado y firmado por el suscriptor anexando copia de su identificación oficial.

El Agente Económico Preponderante entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor" correspondiente.

El proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones dará de baja los servicios contratados por el suscriptor. A su vez, el Agente Económico Preponderante dará de baja los Servicios de Desagregación contratados por dicho proveedor.

- 3) El Concesionario Solicitante "B" (nuevo proveedor del servicio) realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el Concesionario Solicitante "A" (proveedor actual) y el Agente Económico Preponderante.

El Concesionario Solicitante "B", deberá proporcionar al suscriptor que actualmente es usuario del Concesionario Solicitante "A", el "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor". El formato deberá estar debidamente requisitado y firmado por el suscriptor anexando copia de su identificación oficial.

El Concesionario Solicitante "B" solicitará al Agente Económico Preponderante los Servicios de Desagregación correspondientes para que esté en posibilidad de prestar los servicios de telecomunicaciones solicitados, anexando copia del "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor" correspondiente.

De manera simultánea, el Concesionario Solicitante "B" deberá notificar al Concesionario Solicitante "A" de la solicitud de cambio de proveedor por parte del suscriptor.

El Agente Económico Preponderante notificará al Concesionario Solicitante "A" cuando se haya realizado el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones."

(Énfasis añadido)

De lo anterior se desprende que el único requisito que deberá proporcionar los concesionarios al AEP es el "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor" debidamente requisitado y firmado por el interesado. De igual manera el AEP deberá entregar la misma documentación a los concesionarios en los casos en que este sea el nuevo proveedor de los servicios. Por lo anterior, el Instituto solicita al AEP

eliminar todo aquel requisito adicional no provisto en la Resolución de Desagregación, de tal forma que no se constituya una barrera a la entrada que pueda inhibir la pronta prestación de los servicios de desagregación.

c) En cuanto al procedimiento de verificación de la voluntad, el AEP señala que:

"Procedimiento de verificación de voluntad del usuario final y cambio de Concesionario:

Todas las solicitudes que se reciban, serán atendidas como alta de servicio, por tanto, se dará de baja el servicio con el Concesionario actual y se hará el cambio con el nuevo Concesionario. Para realizar la verificación de la voluntad el usuario final se cuenta con tres escenarios:

- 1. CS-TMX: El CS realiza ante Telnor el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.*
- 2. TMX-CS: Telnor realiza ante el proveedor actual (CS) el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.*
- 3. CS-CS: Un Concesionario Solicitante distinto al actual CS realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el CS actual y Telnor. En este caso se incluirá a Telnor para que éste realice las actuaciones correspondientes a desagregación.*

En la verificación de voluntad del usuario final Telnor sólo validará que el nombre del usuario final está asociado a un servicio activo y que la información coincide con los documentos proporcionados, sin que esto signifique que Telnor validará la veracidad de la información proporcionada.

(Énfasis añadido)

En primera instancia, del análisis realizado se observa que de lo señalado por el AEP referente a que sólo validará que el nombre del Usuario Final esté asociado a un servicio activo en la verificación de voluntad, el Instituto considera que dicha validación no procede en virtud de que es el número de línea el que está asociado al servicio activo y no el nombre del Usuario Final. Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar su redacción en términos de lo anteriormente expuesto en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

d) En el afán de evitar obstáculos en la prestación de los servicios de desagregación, el Instituto reitera al AEP que no podrá solicitar mayor documentación que la dispuesta en la Condición VIGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación.

e) Por otra parte, el AEP no precisa cómo se realizará el cambio de proveedor bajo los tres supuestos contemplados en la Condición VIGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación, por lo que deberá apegarse a lo establecido en dicha condición. Es decir, se le requiere al AEP incluir un procedimiento que otorgue certeza y evite condiciones que puedan inhibir la competencia.

f) Respecto a verificación de la voluntad en caso de número de grupo (agrupación de líneas) el AEP señala que:

"Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupo.

Para números de grupo, es decir, los casos donde exista servicio con agrupación de líneas, cada línea del grupo será considerada como un servicio de desagregación independiente, por tanto, para cada línea asociada al grupo existirá un cobro de habilitación. Para solicitar los servicios, el CS deberá indicar en el formato respectivo la cabecera del número de grupo y los números asociados que desea contratar.

Cuando se solicite efectuar la desagregación de la línea que funge como cabecera de grupo, pero el usuario final desee conservar el grupo de líneas operando en la red de Telnor, se deberá indicar en el mecanismo de verificación de la voluntad del usuario final la nueva línea (Telnor) que será cabecera del grupo.

En caso de solicitar la desagregación de una o más líneas asociadas a un número de grupo sin que éste sufra modificaciones, se procederá al alta de las líneas en el servicio solicitado, no se deberá indicar un número adicional de cabecera."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se desprende que el AEP no hace referencia a los casos en los que el CS requiere al AEP que todas las líneas sean objeto de los servicios de desagregación si el CS requiere mantener el número de grupo, una vez verificada la voluntad del suscriptor, conforme a lo indicado en la Condición VIGÉSIMA NOVENA de Resolución de Desagregación. Por lo que, se requiere al AEP señalar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia el servicio en que el CS requiere al AEP todas las líneas sean objeto de los servicios de desagregación y requieran de mantener el número de grupo.

g) Por otra parte, cabe señalar que el AEP es omiso en considerar lo estipulado en la Condición VIGÉSIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación, la cual estipula lo siguiente:

"VIGÉSIMA NOVENA.- En caso de que el Concesionario Solicitante requiera mantener el número de grupo (agrupación de líneas), una vez verificada la voluntad del suscriptor, el Concesionario Solicitante deberá requerir al Agente

Económico Preponderante que todas las líneas sean objeto de los Servicios de Desagregación."

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere que en su Propuesta Final de Oferta de Referencia el AEP incorpore la opción anteriormente citada, de tal forma que el cobro por habilitación se realice por agrupación de líneas y no por cada línea habilitada.

h) Por otra parte el AEP fue omiso en dar cabal cumplimiento a lo estipulado en la Condición VIGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, la cual a la letra señala:

"VIGÉSIMA QUINTA.- La habilitación de los Servicios de Desagregación será iniciada a solicitud de un Concesionario Solicitante como resultado de la solicitud de servicios por parte del suscriptor conforme a lo siguiente:

- 1) Se entiende como suscriptor cualquier persona física o moral que tenga contratados servicios de telecomunicaciones y posea los derechos y obligaciones del servicio o línea en cuestión.*
- 2) En caso de que el Usuario Final desee contratar o modificar alguno de los servicios de telecomunicaciones, este deberá contar con el documento que refleje el consentimiento por parte del suscriptor para que el Usuario Final realice la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.*
- 3) Se entiende como proveedor del servicio de telecomunicaciones, tanto al Agente Económico Preponderante como a los Concesionarios Solicitantes.*
- 4) La verificación de la voluntad del suscriptor corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor desea cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratados.*
- 5) El nuevo proveedor de los servicios de telecomunicaciones será responsable de realizar la verificación de la voluntad del suscriptor para el cambio de proveedor, así como de ejecutar el procedimiento de Portabilidad Numérica en caso de ser requerido por el suscriptor."*

De lo anterior, se observa que el AEP no menciona los pasos a seguir por parte del Usuario Final para contratar o modificar alguno de los servicios de telecomunicaciones conforme a lo señalado en Inciso 2) de la Condición anteriormente citada, por lo que el Instituto requiere al AEP señalar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia el procedimiento a seguir para que estén en posibilidad de solicitar los servicios.

i) Aunado a lo anterior, el AEP es omiso en señalar en qué caso procede la verificación de la voluntad del suscriptor conforme a lo señalado en inciso 4) de la

Condición citada, por lo que el Instituto solicita al AEP indicar explícitamente en su Propuesta Final de Oferta de Referencia cuando es procedente dicha verificación.

j) Por último, el AEP no indica que el nuevo proveedor del servicio de telecomunicaciones será responsable de realizar la verificación de la voluntad de suscriptor para el cambio de proveedor, así como de ejecutar el procedimiento de Portabilidad Numérica, conforme a lo dispuesto en el inciso 5) de la Condición citada. Por lo anterior, con la finalidad de que exista certeza en la responsabilidad de quién realizará la verificación de la voluntad del suscriptor y la ejecución del procedimiento para la Portabilidad Numérica, el AEP deberá señalar el tratamiento a seguir para dichos servicios en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

k) El AEP no hace referencia a cuál será la documentación que solicitará tanto a personas físicas como a las personas morales en caso de que éste sea el nuevo proveedor de los servicios de telecomunicaciones, en contraste con lo previsto en la Condición VIGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, la cual señala:

"VIGÉSIMA OCTAVA.- La documentación que respalda la verificación de la voluntad del suscriptor estará sujeta, en el caso de una persona física, al "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor" debidamente requisitado y firmado por el suscriptor o en su caso por el Usuario Final con el consentimiento por escrito del suscriptor, acompañado por copia de su identificación oficial. Cuando se trate de una persona moral, al "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor" debidamente requisitado y firmado acompañado de los poderes e identificaciones que faculden al representante o apoderado legal para la contratación de los servicios."

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que sea claro en la documentación que requerirá a los interesados que le soliciten la provisión de los servicios de telecomunicaciones y se apegue exclusivamente a lo estipulado en la Condición anteriormente citada.

l) Por otra parte, el AEP es omiso respecto a indicar que será responsable de resguardar la documentación proporcionada por el solicitante en el caso de que sea el nuevo proveedor de los servicios de telecomunicaciones de conformidad con lo estipulado en la Condición TRIGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, la cual dice que:

"TRIGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes estarán obligados a resguardar por un periodo de seis meses el "Formato de Verificación de Voluntad del Suscriptor" y las identificaciones oficiales correspondientes (ya sea para personas físicas o morales) cuando así le

corresponda y entregar al Instituto dicha documentación en caso de ser requerida."

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP señalar que estará a cargo del resguardo de dicha documentación durante el plazo señalado en la Condición citada.

m) En cuanto al Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor, el Instituto señala lo siguiente:

"TRIGÉSIMA CUARTA.- El "Formato de Verificación de la Voluntad del Suscriptor" deberá contener por lo menos la siguiente información:

- *Fecha de solicitud de cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones:*
- *Número de línea:*
- *Nuevo proveedor del servicio:*
- *Folio asignado por el nuevo proveedor del servicio a la solicitud de cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones:*
- *Opción de:*
 - *Servicios solicitados al nuevo proveedor del servicio:*
 - *Números de grupo*
 - *Desagregar sólo una o más líneas de un grupo*
 - *Desagregar la línea que funge como cabecera de grupo"*

De la revisión realizada a la Propuesta de Oferta de Referencia así como de sus anexos, el Instituto no encontró propuesta de formato alguno para que se lleve a cabo la verificación de la voluntad del suscriptor, por lo que se requiere al AEP que incluya dicho formato con al menos la información señalada en la Condición citada e incluirlo en la sección que corresponda.

Por ello, el Instituto requiere al AEP señale que no incurrirá en actividades de retención en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

5.2.6. INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN

5.2.6.1. INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

a) Con referencia al numeral 1.1, el AEP señala lo siguiente:

***1.1. Inicio de la prestación de los servicios**

Al momento de la publicación de la Oferta, se podrán prestar los servicios de Reventa de Línea y el Servicio de Acceso Indirecto a nivel nacional, junto con sus servicios auxiliares asociados. La prestación de los servicios de Desagregación Total y Desagregación Compartida será inicialmente en los PDIC's de la ciudad de Tijuana.

(...)"

(Énfasis añadido)

La Condición SEGUNDA de la Resolución de Desagregación indica lo siguiente:

"SEGUNDA.- Para el inicio de la prestación de los Servicios de Desagregación se deberá contemplar lo siguiente:

(...)

2) Para dar inicio a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local y el Servicio de Coubicación para Desagregación se debe contemplar lo siguiente:

a) Una vez notificadas las presentes Condiciones al Agente Económico Preponderante, éste deberá iniciar las adecuaciones necesarias en las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes, así como en la red local, a efecto de iniciar la prestación de los servicios una vez que sea publicada la primera Oferta de Referencia. Las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes donde se deberá iniciar la prestación de los servicios una vez publicada la primera Oferta de Referencia serán por lo menos las ubicadas en las siguientes ciudades o localidades: Acapulco, Aguascalientes, Celaya, Chihuahua, Ciudad de México, Ciudad Juárez, Coatzacoalcos, Cuernavaca, Guadalajara, Hermosillo, La Laguna, La Paz, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tampico, Tijuana, Toluca, Veracruz y Villahermosa.

b) Una vez publicadas en el sitio de internet del Instituto las presentes Condiciones, cualquier concesionario de telecomunicaciones podrá requerir formalmente al Agente Económico Preponderante iniciar las adecuaciones necesarias a las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes, así como en la red local ubicadas en ciudades o localidades distintas a las mencionadas en el sub-inciso a). Para tal efecto se deberá contemplar lo siguiente:

i. El concesionario de telecomunicaciones podrá solicitar formalmente información sobre las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes para una ciudad o localidad.

ii. El Agente Económico Preponderante en un plazo no mayor a tres días hábiles deberá entregar la información solicitada en el punto anterior.

la cual comprenderá al menos: número y ubicación de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes en la ciudad o localidad solicitada, número y ubicación de las Cajas de Distribución asociadas a las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes, número de bucles activos y no activos por Central Telefónica o Instalación Equivalente, número de Sub-bucles activos y no activos por Caja de Distribución, área de cobertura de las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes -sin limitar a la ciudad o localidad donde se ubiquen- y la disponibilidad de espacio para coubicación.

iii. El concesionario de telecomunicaciones podrá requerir formalmente, por escrito o por el Sistema Electrónico de Gestión al Agente Económico Preponderante iniciar las adecuaciones necesarias a Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes, así como en su red local.

La prestación de los servicios en las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes requeridas deberá iniciar dentro de los seis meses posteriores al requerimiento. Si no existiera Oferta de Referencia una vez transcurridos los seis meses posteriores al requerimiento, el Agente Económico Preponderante deberá estar en posibilidad de ofrecer los servicios una vez publicada la Oferta de Referencia.

(...)

Cuando se inicie la prestación de los servicios en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que tengan cobertura en más de una ciudad o localidad éstos deberán proveerse sin delimitarlos a las ciudades o localidades donde se ubica la Central Telefónica o Instalación equivalente, así los servicios se deberán prestar en la totalidad de cobertura de las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se sigue que el AEP no se apega a la Condición SEGUNDA de la Resolución de Desagregación por los argumentos ya expuestos en el inciso c) del numeral 5.1.2.2 del presente Acuerdo. Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP hacer explícito que el inicio de los servicios de desagregación deberá ocurrir para todas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes en las ciudades o localidades estipuladas en la Condición en comento.

b) De la misma manera, el AEP no observa la Condición SEGUNDA de la Resolución de Desagregación ya que no especifica que los CS pueden solicitar información sobre Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de determinada ciudad o localidad, misma que deberá ser proporcionada por el AEP en un plazo máximo de tres días hábiles, esto sin necesidad de que exista un convenio firmado por las partes. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP especificar que los CS podrán solicitar información sobre Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de

determinada ciudad o localidad, misma que deberá ser proporcionada por el AEP en un plazo máximo de tres días hábiles.

c) En el mismo tenor, el AEP no especifica que todos los servicios deberán estar disponibles por área de cobertura de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes, sin estar limitados por delimitaciones geopolíticas. Por lo tanto, el Instituto requiere al AEP especificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia que la prestación de los servicios en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes deberá estar restringida únicamente por la cobertura de las mismas.

-d) Además el AEP indica lo siguiente en numeral 1.1:

"1.1. Inicio de la prestación de los servicios

(...) El CS podrá requerir adecuaciones a centrales o cajas de distribución en ciudades o localidades distintas a las mencionadas, en cuyo caso la prestación de los servicios deberá iniciar dentro de los seis meses posteriores al requerimiento, si un segundo CS solicita adecuaciones a la misma central, Telnor indicará que ya está siendo adecuada, el segundo CS podrá solicitar servicios en el momento en el que Telnor indique que han finalizado las adecuaciones correspondientes.

(...)"

(Énfasis añadido)

Es claro que el AEP omite especificar en su Propuesta de Oferta de Referencia lo estipulado por la Condición CUARTA de la Resolución de Desagregación que establece lo siguiente:

"CUARTA.- Cuando una Central Telefónica o Instalación Equivalente de las referidas en el inciso 2) de la Condición SEGUNDA pueda dar inicio a la prestación de servicios, el Agente Económico Preponderante deberá: 1) notificar a los concesionarios requirentes y al Instituto por escrito o por el Sistema Electrónico de Gestión; y 2) actualizar el listado de las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes en las que se pueden ofrecer los servicios, a más tardar un día hábil después de notificados los concesionarios requirentes y el Instituto.

El listado de las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes donde se puede dar inicio a Servicios de Desagregación deberá ser incluido dentro del sitio de Internet en el que el Agente Económico Preponderante publique la Oferta de Referencia, incluyendo al menos la información de su ubicación a nivel ciudad o localidad y la última fecha de actualización del listado."

El Instituto considera que el AEP no establece que cuando una Central Telefónica o Instalación Equivalente esté lista para ofrecer servicios de desagregación, el AEP deberá notificar a los CS y al Instituto por escrito o mediante el Sistema de Captura

o el SEG cuando entre en operación. Asimismo, tampoco especificó que es su responsabilidad actualizar en máximo un día hábil el listado de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes disponibles e incluir tal listado en el sitio de Internet en que el AEP publique la Oferta de Referencia.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP hacer explícita su responsabilidad de notificar a los CS y al Instituto por escrito o mediante el Sistema de Captura –o el SEG cuando entre en operación– una vez terminadas las adecuaciones, así como actualizar en un plazo máximo de un día hábil después de terminadas las adecuaciones, el listado correspondiente en el sitio de Internet en que el AEP publique la Oferta de Referencia.

e) El AEP especifica al final del numeral 1.1 lo siguiente:

“1.1. Inicio de la prestación de los servicios

(...)

Añicionalmente, cualquier CS, previo al inicio de la prestación de servicios en una ciudad o localidad, puede solicitar que se realicen pruebas generales de la viabilidad de la implementación y procedimientos, es decir una prueba integral del servicio (First Office Application, FOA). Las pruebas para los servicios de desagregación serán asociadas a la solicitud, contratación, instalación, configuración, gestión, protocolos, movimientos (altas, bajas y cambios) y facturación. Los gastos de las pruebas serán acordados entre las partes; la duración de la prueba será de un máximo de 2 periodos de facturación, excepto que se acuerde de manera distinta. Al finalizar las pruebas se entregará una copia de los resultados.”

El Instituto identifica el incumplimiento por parte del AEP de lo dispuesto en la Condición SEXTA de la Resolución de Desagregación, que establece lo siguiente:

“SEXTA.- Cualquier concesionario de telecomunicaciones o un conjunto de los mismos, podrán solicitar al Agente Económico Preponderante la realización de pruebas generales que permitan a las partes tener mayor certidumbre sobre la viabilidad de la implementación y procedimientos de cualquier servicio de desagregación.

Los particulares, incluidos los gastos asumidos por los concesionarios de estas pruebas, deberán acordarse entre las partes involucradas. Deberá enviarse una copia de los resultados obtenidos y firmados por las partes al Instituto a través del Agente Económico Preponderante para darle seguimiento.

Las pruebas generales podrán ser elegidas por los concesionarios, pudiendo ser entre otras, las asociadas a la solicitud, contratación, instalación, configuración, gestión, protocolos, movimientos, facturación y cualquier otra factible. Estas

pruebas podrán ser solicitadas por cada concesionario de forma individual o conjunta.

Estas pruebas generales deberán ser solicitadas y llevadas a cabo antes de iniciados los servicios en una ciudad o localidad y su duración nunca podrá ser mayor a dos ciclos de facturación, a menos que las partes acuerden lo contrario.

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que el AEP no especifica que la copia de los resultados deberá estar disponible tanto para los CS como para el Instituto, sino simplemente dice que "Al finalizar las pruebas se entregará una copia de los resultados." Por otra parte, el Instituto considera que el AEP no establece que el CS podrá elegir cualquier prueba que sea factible y que las mismas se podrán solicitar de manera individual o conjunta.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que sea claro que los resultados de las pruebas deberán ser enviadas por el AEP a los CS y al Instituto, además de especificar claramente que los CS podrán solicitar cualquier prueba factible de manera individual o conjunta.

f) Por otra parte, el AEP menciona en el numeral 1.1 "Inicio de la prestación de los servicios" lo siguiente:

"1.1. Inicio de la prestación de los servicios

(...)

En caso de que después de tres meses de terminadas y notificadas las adecuaciones requeridas, los CS no hayan solicitado servicios, deberán restituir en partes iguales los gastos correspondientes, esta situación será informada al IFT y a los CS dentro de los 30 días hábiles siguientes al término de los 3 meses. Telnor presentará los gastos incurridos y el CS deberá resarcirlos en un periodo máximo de 15 días hábiles después de recibir la notificación."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se sigue que lo señalado por el AEP no se ajusta a la Condición QUINTA de la Resolución de Desagregación, la cual especifica que el AEP deberá proveer los elementos verificables, así como incluir el procedimiento para la restitución de estos gastos como se muestra a continuación:

"QUINTA.- En el caso de requerimiento por parte de uno o varios concesionarios de telecomunicaciones para iniciar las adecuaciones necesarias en alguna Central Telefónica o Instalación Equivalente y no solicitar algún Servicio de Desagregación en esta Central Telefónica o Instalación Equivalente después de tres meses de

terminadas y notificadas las adecuaciones necesarias, el o los concesionarios requerentes que no solicitaron servicios deberán restituir en partes iguales los gastos correspondientes que haya realizado el Agente Económico Preponderante para efectuar dichas adecuaciones. No procederá la restitución de gastos si se entrega el servicio o cuando el o los concesionarios requerentes no sean responsables de algún aspecto que impida su entrega.

El Agente Económico Preponderante deberá contar con los elementos verificables suficientes, como son las facturas correspondientes, para comprobar el monto de los gastos realizados por adecuaciones, además la Oferta de Referencia deberá contener un procedimiento para la restitución de estos gastos."

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP especificar claramente que al momento de la notificación deberá contar con elementos verificables suficientes para avalar el monto demandado para resarcir los gastos incurridos, así como incluir en su Propuesta Final de Oferta de Referencia el procedimiento para la restitución de estos gastos.

5.2.6.2. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS

a) Respecto el acceso a la información, el AEP establece en el numeral 1.2, lo siguiente:

"1.2. Información relacionada con los servicios

Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

El listado de Puntos de Concentración del SAIB estará disponible en el sistema de captura, o en el SEG una vez que entre en operación, el CS podrá acceder a estos medios con un usuario y contraseña, los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación. En caso de falla de los sistemas, los CS podrán utilizar el correo electrónico xxxx@Telnor.com o teléfono 01800 xxx xxxx (los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación), utilizando los formatos disponibles en el Anexo 1 de la Oferta.

(...)

Procedimiento de solicitud de información del NCAI por número telefónico del paquete del usuario o número de usuario del servicio de Infinitem puro:

- 1) El CS deberá presentar una solicitud por número telefónico del paquete o número de usuario de Infinitem Puro en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.
- 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio, si la solicitud no cumple con la

información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.

3) Posterior a la validación de la solicitud, Telnor en un plazo no mayor a 10 días hábiles enviará la información del NCAI asociado al número telefónico asociado a un servicio infinitum. ---

4) Cuando se haya entregado al CS la información de la red, se realizará el cargo correspondiente.

Aun cuando la consulta permite obtener información sobre la red y los puntos de concentración a los cuales pertenecen los usuarios, no se garantiza disponibilidad de infraestructura al momento de la contratación. Dado lo anterior será necesario revisar la factibilidad técnica en el momento de la contratación.

(...)

Servicio de Desagregación Total y Compartida del Bucle y del Sub-bucle

El listado de las centrales y cajas de distribución disponibles para efectuar la Desagregación Total y/o compartida estará disponible en el sistema de captura, o en el SEG una vez que entre en operación, el CS podrá acceder a estos medios, con un usuario y contraseña, los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación. En caso de falla de los sistemas, los CS podrán utilizar el correo electrónico xxxxx@Telnor.com o teléfono 01800 xxx xxxx (los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación), utilizando los formatos disponibles en el Anexo 1 de la Oferta.

Cuando una central o Caja de Distribución sea acondicionada a solicitud de un CS, se notificará por escrito a los CS y al Instituto a través del SEG cuando dicha facilidad sea habilitada, el listado será actualizado a más tardar un día hábil después de que fueron notificados los CS y el Instituto.

Asimismo, el CS previa solicitud oficial podrá acceder a la información disponible sobre los elementos de la red en los que se proveen los servicios de desagregación, en particular:

- Localización de las centrales, cajas de distribución asociadas a las centrales y terminales de banda ancha asociadas a las centrales.
- Metros cuadrados disponibles en cada una de las centrales telefónicas abiertas a la Desagregación y disponibilidad de capacidad de fuerza por central.
- Número y disponibilidad de bucles y sub-bucles, rango de numeración geográfica y colonias o municipios asociados a la central.
- Normas de seguridad de las instalaciones y de acceso a los equipos por los CS.---

La guía para la consulta presencial se documenta en el Anexo 6 de la OREDA.

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que el AEP no se ajusta a la Condición DÉCIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación, misma que establece lo siguiente:

“DÉCIMA PRIMERA.- La información a la que hace referencia la Medida DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación deberá ser accesible a través del sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia y mantenerse actualizada, esto para las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que ya hayan sido adecuadas para iniciar la prestación de servicios conforme a la Condición SEGUNDA, cada vez que se notifique, conforme a la Condición CUARTA, que una Central Telefónica o Instalación Equivalente pueda iniciar la prestación de servicios o cada vez que se modifique la información.

Para tal efecto, el sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia deberá contener un vínculo que direcciona a una interfaz de acceso desarrollada por el Agente Económico Preponderante donde se solicitará el usuario y contraseña de identificación a los concesionarios que estén interesados en consultar la información. La guía de acceso y uso del sitio de Internet que contenga dicha información, deberá ser desarrollada por el Agente Económico Preponderante y presentada en la propuesta de Oferta de Referencia que se entregue para aprobación del Instituto.

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que el AEP no especifica que la información a la que hace referencia la Medida DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación estará disponible en el sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia ni que los CS podrán acceder a ella de manera anterior a la suscripción de convenios, ni tampoco indica que la información deberá mantenerse actualizada. Para mayor referencia, se cita la Medida DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación:

“DECIMOSÉPTIMA.- Los servicios de desagregación deberán proporcionarse en cualquier punto donde sea técnicamente factible. A fin de cumplir plenamente con esta obligación, el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes en el Sistema Electrónico de Gestión información relativa a sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada. Dicha información deberá contener, al menos, lo siguiente:

- Información sobre los elementos de la red en los que se proveen los servicios de desagregación, en particular, localización exacta de las instalaciones: conmutadores, repartidores principales, concentradores, nodos remotos, puntos de distribución distantes, entre otros.*

- Características de los espacios del Servicio de Coubicación para Desagregación disponibles en cada una de las centrales telefónicas o instalaciones equivalentes, como son espacio disponible, estado de acondicionamiento de éste, entre otras.
- Número y disponibilidad de bucles y sub-bucles, rango de numeración geográfica y área de cobertura correspondiente a cada punto o elemento de red en las que los servicios de desagregación están efectivamente disponibles.
- Información disponible sobre los parámetros relevantes del Bucle Local correspondientes a cada punto de acceso.
- Características de los recursos de red y/o de obra civil disponibles para el establecimiento de enlaces externos desde los puntos de acceso.
- Centrales telefónicas o instalaciones equivalentes o Punto de Interconexión para el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local.
- Datos de edificios y repartidores de líneas telefónicas.
- Datos de unidades básicas.
- Datos de pares individuales.
- Requisitos o restricciones para equipos ubicados por los concesionarios.
- Normas de seguridad de las instalaciones y de acceso a los equipos por los concesionarios.
- Condiciones técnicas relacionadas con el acceso y uso del Bucle Local y criterios objetivos para restringir el acceso al mismo."

(Énfasis añadido)

No hacer disponible esta información restringe a los CS, pues les obliga a aceptar condiciones sin conocer el estado de la infraestructura por la cual se prestarán los servicios a contratar, lo que resulta contrario a la competencia pues genera incertidumbre a los CS sobre los servicios que podrán ofrecer a sus Usuarios Finales.

Por lo tanto, el Instituto considera que para hacer un uso eficiente de los servicios comprendidos en la Oferta de Referencia, los CS deben disponer al menos de la misma información que dispone el AEP tanto en términos cualitativos como cuantitativos, con objeto de evitar desventajas competitivas con respecto a su competidor y suministrador. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP seguir las especificaciones dispuestas en los siguientes párrafos.

La información que el AEP debe poner a disposición de los CS se clasifica en dos tipos según su disponibilidad respecto a la publicación de la Oferta de Referencia:

- Información tipo a: Información básica accesible a partir de la publicación de la Oferta de Referencia, mediante la descarga de bases de datos conformadas por archivos actualizados antes de firmar el Convenio con el AEP.
- Información tipo b: Información detallada disponible mediante una interfaz de consulta específica, ya sea por número de teléfono, número de usuario, código identificador de Bucle Local (cobre o fibra óptica), código identificador de unidad básica o cualquier otro aplicable.

En este sentido, el Instituto requiere al AEP ofrecer la información tipo a y tipo b respecto a cada uno de los servicios objeto de la Oferta de Referencia mediante una interfaz accesible vía el sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia para la información tipo a y mediante el SEG o, en su defecto, el Sistema de Captura para la información tipo a y b.

b) Con objeto de garantizar la autenticación del usuario que solicita acceder a cualquier tipo de información, el AEP deberá suministrar a cada CS un código de usuario y una contraseña para acceder a la información tipo a y tipo b conforme a los procedimientos que autorice el Instituto. En cualquier caso, el plazo total para configurar el acceso al sistema no deberá ser superior a 15 días hábiles.

c) Asimismo, el AEP deberá ofrecer, al menos, la siguiente Información:

- 1) Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- 2) -Cajas de Distribución.
- 3) Área atendida por cobre.
- 4) Área atendida por fibra óptica.
- 5) Unidades básicas.
- 6) Información para el SAIB.
- 7) Parámetros de configuración espectral.
- 8) Pares de cobre individuales.
- 9) Bucle Local de fibra óptica.

d) Además, el Instituto podrá solicitar la agregación de nuevas bases de datos así como modificar los rubros especificados en cada una, total o parcialmente, si en el transcurso del tiempo se observa que no resulta eficiente su utilización y se comprueba que la disposición de la misma resulta insuficiente o genera desventajas competitivas para los CS.

e) Asimismo, para facilitar su tratamiento, la información tipo a, además de ser tan precisa, homogénea y completa como sea posible, se encontrará debidamente estructurada con al menos la siguiente información:

BASE 1: Central Telefónica o Instalación Equivalente

El AEP deberá incluir al menos la siguiente información para cada Central Telefónica o Instalación Equivalente:

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de los DG y repartidores principales.
- Tipo de tecnología en la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Tipo de Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Indicar Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes acondicionadas, no acondicionadas y en proceso de acondicionar para desagregación.
- Tipo de punto de acceso para desagregación.
- Listado de códigos identificadores de CD asociadas a Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes.
- Localización exacta: coordenadas geográficas (latitud y longitud) y dirección completa (Población, Municipio, Estado, calle, referencia (entre que calles), número, etc.).
- Indicar si la central cuenta con numeración.
- Rangos de numeración cubiertos por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Número de pares ocupados en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente.

- Número de pares vacantes en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Espacio disponible para colocación (por modalidad).
- Espacio disponible en predio del AEP (superficie del predio sin contar la superficie del edificio).
- Pares principales y secundarios instalados, disponibles y libres.

Esta base de datos deberá estar disponible para los CS en formato compatible con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado.

BASE 2: Cajas de Distribución (CD)

El AEP deberá incluir al menos la siguiente información para cada CD:

- Código Identificador de cada CD.
- Indicar las CD acondicionadas, no acondicionadas y en proceso de acondicionar para desagregación.
- Listado de códigos identificadores de las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes a las que pertenece cada CD.
- Código identificador de cada Anexo de caja de distribución.
- Localización exacta: coordenadas geográficas (latitud y longitud) y dirección completa (Población, Municipio, Estado, calle, referencia (entre que calles), número, etc.).
- Tipo de CD.
- Tipo de punto de acceso para desagregación.
- Factibilidad de uso de Pozo asociado en CD.
- Espacio disponible en las CD o Anexos de caja de distribución para instalación de tablillas horizontales y verticales.
- Tablillas horizontales y verticales disponibles en cada CD y sus Anexos de caja de distribución correspondientes.
- Rangos de numeración cubiertos por cada CD.

- Número de pares ocupados en cada CD.
- Número de pares vacantes en cada CD.

Esta base de datos deberá estar disponible para los CS en formato compatible con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado.

BASE 3: Área atendida por cobre

El AEP deberá incluir al menos la siguiente información sobre las áreas atendidas por cobre:

- Mapas geográficos a escala del área atendida por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente en donde se aprecien todas y cada una de las CD asociadas a despliegue de cobre (en formato compatible con sistemas de información geográfica).
- Listado de calles correspondientes al área atendida por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Características topológicas del Bucle Local y Sub-bucle Local de cada CD y Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes: longitud media, longitud máxima, distribuciones (cuantiles) de longitudes.
- Fecha de actualización de las bases de datos.

El listado de calles, así como las características topológicas deberán estar disponibles para los CS en formato compatible con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado.

BASE 4: Área atendida por fibra óptica

El AEP deberá incluir al menos la siguiente información sobre las áreas atendidas por fibra:

- Mapas geográficos a escala del área atendida por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente asociadas al despliegue de fibra óptica punto multipunto (en formato compatible con sistemas de información geográfica) y listado de calles correspondientes al área atendida.
- Mapas geográficos a escala del área atendida por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente asociadas a despliegue de fibra óptica punto a punto (en formato compatible con sistemas de información geográfica) y listado de calles correspondientes al área atendida.

- Mapas geográficos a escala del área atendida por CD asociadas al despliegue de fibra óptica en red primaria (en formato compatible con sistemas de información geográfica) y listado de calles correspondientes al área atendida.
- Fecha de actualización de las bases de datos.

El listado de calles deberá estar disponible para los CS en formato compatible con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado.

BASE 5: Unidades básicas

Para todas las unidades básicas de cada Central Telefónica o Instalación Equivalente susceptible de acceso por otros operadores, el AEP deberá incluir la siguiente información para cada unidad básica:

- Código identificador de cada unidad básica.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente a la que pertenece cada unidad básica.
- Tipo de cable.
- Tipo de unidad básica (longitud).
- Número de pares activos con cada tecnología y modulación (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL, VDSL2, entre otras).
- Velocidades máximas de uso (downstream, upstream, simétrica).
- Fecha en que se activaron las señales en cada par.

Esta base de datos deberá estar disponible para los CS en formato compatible con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado.

BASE 6: Información para el SAIB

El AEP deberá incluir al menos la siguiente información para con respecto al SAIB:

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente donde están dados de alta los puntos de concentración.
- Tipo de puntos de concentración (local, regional y nacional, u otros).
- Código identificador.

- Localización exacta: coordenadas geográficas (latitud y longitud) y dirección completa (Población, Municipio, Estado, calle, referencia (entre que calles), número, etc.).
- Tecnología disponible (a través de fibra óptica o cobre).
- Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes asociadas a cada punto de concentración.
- Código identificador del NCAI asociado
- Numero de puertos por capacidad, instalados y libres
- Código identificador del nodo

Esta base de datos deberá estar disponible para los CS en formato compatible con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado.

La información tipo b, además de ser tan precisa, homogénea y completa como sea posible, se encontrará debidamente estructurada como sigue:

BASE 7: Parámetros de configuración espectral

El AEP incluirá los parámetros de configuración espectral de los equipos xDSL de cada Central Telefónica o Instalación Equivalente de acuerdo a lo establecido por la recomendación de la ITU-T G.997.1 (06/2012) como lo son, cuando menos:

- Parámetros de las funciones en dirección descendente para el medio de transmisión entre distintos puntos de la red que presta servicios de desagregación como lo son, entre otros:

Parámetro	Descripción
DPBOEPSD	La máscara máxima PSD del equipo xDSL en la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
DPBOPSDMASKds	El límite máximo global de máscara PSD cuando se aplica DPBO.
DPBOESEL	La longitud eléctrica de la Central Telefónica o Instalación Equivalente a la CD o cualquier otro punto de la red.
DPBOESCMA	Parámetro 'A' de pérdida dependiente de la frecuencia del cable que se encuentra del lado del Usuario Final.
DPBOESCMB	Parámetro 'B' de pérdida dependiente de la frecuencia del cable que se encuentra del lado del Usuario Final.
DPBOESCMC	Parámetro 'C' de pérdida dependiente de la frecuencia del cable que se encuentra del lado del Usuario Final.
DPBOMUS	Máscara PSD útil mínima de las señales, asumida en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes.
DPBOFMIN	El límite inferior de la gama de frecuencias DPBO.
DPBOFMAX	El límite superior de la gama de frecuencias DPBO.
DPBOLFO	Parámetro de anulación DPBO de frecuencias de máscara PSD.

- Máscara PSD resultante en equipos instalados en la Central Telefónica o Instalación Equivalente: RESULTMASKds(f)
- Fecha de la última modificación de los parámetros de la potencia emitida e identificación del parámetro modificado.

Esta información deberá ser accesible por el CS en forma de consulta por unidad básica ya sea por el Sistema de Captura o SEG.

BASE 8: Pares de cobre individuales

El AEP deberá incluir al menos la siguiente información para cada par de cobre:

- Código identificador de cada par de cobre que se encuentra asociado a una Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de cada par de cobre que se encuentra asociado a una CD.

- Código Identificador de la unidad básica a la que pertenece.
- Número de teléfono asociado al par.
- Perfiles del SRL factibles para el par.
- NCAI asociado al par.
- Modalidades de SAIB soportadas por el par.
- Indicar si el par está asociado a un PCT.
- Tipo de unidad básica a la que pertenece el par.
- Tipo de cable (unidad básica con cuantos pares; cable XDSL; otro).
- Número de tramos que constituyen el par de cobre individual.
- Información de grupo, par y caja de cada tramo.
- Tipo de cable de cada tramo que constituye el par.
- Longitud total del Bucle Local y Sub-bucle Local en metros.
- Calibre de cada tramo que constituye el par (se considerará el menor).
- Atenuación teórica del Bucle Local.
- Resistencia de aislamiento.
- Capacitancia.
- Medidas empíricas para el Bucle Local realizadas por el AEP respecto de:
 - Tecnología (ADSL/ADSL2/ADSL2+/VDSL2, entre otras).
 - Atenuación integrada sobre el par con respecto al valor de referencia considerado para ese par.
- Ficha técnicas de los equipos de acceso (DSLAM) asociados a cada tecnología presente en la Central Telefónica o Instalación Equivalente a la que pertenece el par.

Esta/esta información deberá ser accesible por el CS en forma de consulta por pares de cobre individuales ya sea por el Sistema de Captura o SEG.

BASE 9: Bucle Local de fibra óptica

El AEP deberá incluir al menos la siguiente información para cada Bucle Local de fibra óptica:

- Código Identificador del Bucle Local de fibra óptica (con tecnología GPON punto multipunto con 64 usuarios, identificando cada uno de ellos).
- Número telefónico o número de usuario asociado al Bucle Local de fibra óptica.
- Perfiles del SRL factibles para el bucle de fibra óptica.
- NCAI asociado al Bucle Local de fibra óptica.
- Modalidades de SAIB soportadas por el Bucle Local de fibra óptica.
- Código Identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente asociado al Bucle Local de fibra óptica.
- Código Identificador del DFO al Bucle Local de fibra óptica.
- Arquitectura desplegada desde el DFO al Bucle Local de fibra óptica (FTTX, entre otras).
- Tecnología desplegada en el Bucle Local de fibra óptica.
- Características técnicas del cableado de fibra óptica utilizado.
- Código Identificador de CD que cuentan con red primaria basada en fibra óptica.
- Ficha técnicas de los equipos de acceso (OLT) asociados a cada tecnología presente en la Central Telefónica o Instalación Equivalente a la que pertenece el bucle de fibra.

Esta información deberá ser accesible por el CS en forma de consulta por Bucle Local de fibra óptica ya sea por el Sistema de Captura o SEG.

f) Asimismo, el Instituto requiere al AEP especificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia como parte de sus compromisos hacia los CS, que dicha información deberá estar disponible en el sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia y que ésta deberá mantenerse actualizada conforme a lo señalado en la Condición DÉCIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación.

g) De igual manera, el Instituto identifica que el AEP no incluye la guía de acceso y uso del sitio de Internet que contendrá la información descrita en la Medida DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación, conforme a la Condición DÉCIMA PRIMERA de las Medidas de Desagregación. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP incluir una guía de acceso y uso del sitio de Internet que contendrá dicha información.

h) Derivado de lo anterior, el Instituto considera que los procedimientos de "Consulta del NCAI del usuario existente", de "Procedimiento de solicitud de información del NCAI por número telefónico del paquete de usuario o número de usuario del servicio infinitum puro" y de calificación de Bucle Local "Para todos los servicios" resultan inadecuados dados los requerimientos sobre información solicitados por el Instituto por lo que se requiere al AEP modificarlos o eliminarlos para que el requerimiento de información sea compatible.

i) En el mismo sentido, el AEP establece lo siguiente en el numeral 1.2:

"1.2. Información relacionada con los servicios

(...)

Servicio de Desagregación Total y Compartida del Bucle y del Sub-bucle

El listado de las centrales y cajas de distribución disponibles para efectuar la Desagregación Total y/o compartida estará disponible en el sistema de captura, o en el SEG una vez que entre en operación, el CS podrá acceder a estos medios, con un usuario y contraseña, los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación.

(...)"

De lo citado, queda implícito que el listado de las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes y CD estarán disponibles para los CS hasta que hayan firmado un convenio. Por los argumentos antes expuestos, el Instituto requiere al AEP eliminar de su Propuesta de Oferta de Referencia cualquier redacción que implique la necesidad de la firma del Convenio para obtener acceso a la información que el Instituto ha determinado en este numeral que deberá hacerse disponible al momento de la publicación de la Oferta de Referencia.

j) Asimismo, el Instituto considera que el AEP no cumplió de manera completa con la Condición DÉCIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación en su Propuesta de Oferta de Referencia, pues no incluye la descripción de los procedimientos de servicios de acceso a la información que utilizarán los CS cuando deseen solicitar la misma, a continuación se refiere dicha Condición:

"DÉCIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su propuesta de Oferta de Referencia los procedimientos a través de los cuales los concesionarios de telecomunicaciones tendrán acceso, a partir de la publicación de la Oferta de Referencia, a toda la información a la que hace referencia la Medida DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación. Dicha propuesta deberá incluir al menos:

- Procedimiento para tener acceso a la información contenida en el sitio de internet donde se publique la Oferta de Referencia.
- Procedimiento para tener acceso a la información a través del medio alternativo que se disponga si el Sistema Electrónico de Gestión o el sitio de internet donde se publique la Oferta de Referencia dejaran de funcionar temporalmente.
- Procedimiento para tener acceso a la información en forma presencial.
- Cualquier otro procedimiento necesario para tener acceso a la información."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP incluir los procedimientos necesarios para que los CS tengan acceso a la información contenida en el sitio de Internet donde se publique la Oferta de Referencia, así como para tener acceso a la información a través del medio alternativo que se disponga si el SEG o el sitio de internet donde se publique la Oferta de Referencia dejaran de funcionar temporalmente.

k) El AEP menciona en el numeral 1.2 lo siguiente:

"1.2. Información relacionada con los servicios

Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

El listado de Puntos de Concentración del SAIB estará disponible en el sistema de captura, o en el SEG una vez que entre en operación, el CS podrá acceder a estos medios con un usuario y contraseña, los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación. En caso de falla de los sistemas, los CS podrán utilizar el correo electrónico xxxxx@Telnor.com o teléfono 01800 xxx xxx (los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación), utilizando los formatos disponibles en el Anexo 1 de la Oferta."

(...)

Servicio de Desagregación Total y Compartida del Bucle y del Sub-bucle

El listado de las centrales y cajas de distribución disponibles para efectuar la Desagregación Total y/o compartida estará disponible en el sistema de captura, o en el SEG una vez que entre en operación, el CS podrá acceder a estos medios,

con un usuario y contraseña, los cuales le serán proporcionados cuando firme el Convenio de Desagregación.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que lo establecido por el AEP no se ajusta a la Condición DÉCIMA de la Resolución de Desagregación, misma que establece lo siguiente:

"DÉCIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes, una vez publicada la Oferta de Referencia, el Sistema de Captura, así como un medio alternativo y un punto de contacto para atención que operará de manera provisional para realizar los procedimientos requeridos por los Concesionarios Solicitantes para la prestación de los Servicios de Desagregación, hasta en tanto el Sistema Electrónico de Gestión entre en operación.

El Sistema de Captura deberá operar a través de un sitio de Internet, con una disponibilidad de 24 horas los 365 días del año y permitir por lo menos las siguientes funcionalidades:

- la elaboración de solicitudes y levantamiento de órdenes de servicio,
- el reporte y seguimiento de las fallas e incidencias hasta su solución, y
- la notificación inmediata, por parte del AEP y/o CS, de toda falla e incidencia que afecte los servicios materia de la Oferta de Referencia."

(Énfasis añadido)

De lo citado, el Instituto determina que la propuesta del AEP no especifica las características ni las capacidades del Sistema de Captura. Además, el AEP no hace explícito que tal Sistema de Captura deberá estar disponible a los CS de manera inmediata a la publicación de la Oferta de Referencia.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP incluir en su Propuesta Final de Oferta de Referencia las características y capacidades del Sistema de Captura y hacer explícito que el mismo deberá estar disponible de manera inmediata a la publicación de la Oferta de Referencia.

5.2.7. SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA

5.2.7.1. SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA

a) El AEP establece en el numeral 2.1 de la Propuesta de Oferta de Referencia lo siguiente:

"2.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica

El Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT) permite la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica en las modalidades Residencial y Comercial, el CS deberá expresar el tipo de usuario que desea contratar en el momento de la solicitud, no obstante si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado una línea residencial no es persona física, se habilitará la línea en la modalidad comercial."

(Énfasis añadido)

Asimismo, en el alcance del servicio el AEP especifica las siguientes actividades:

"2.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica

Alcance del servicio:

En el Servicio de Reventa de Línea Telefónica, Telnor realizará las siguientes actividades:

- Instalación de la línea hasta el PCT en el domicilio del usuario final.*
- Habilitación de la línea en la red y Sistemas de Gestión Telnor.*

El usuario final podrá realizar llamadas locales, internacionales, mundiales (automático o a través de Operadora), a celular, códigos especiales y números no geográficos."

(Énfasis añadido)

Ahora bien, conforme a la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación la cual dispone:

"UNDÉCIMA.- Tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

(...)

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea proporcionados por el Agente Económico Preponderante deberán ofrecer características técnicas que permitan al Concesionario Solicitante replicar los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a los usuarios finales."

(Énfasis añadido)

Por otra parte, de conformidad con la Condición SEXAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación que a la letra indica lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el Servicio de Reventa de Línea bajo las modalidades, esquemas o paquetes que presta a sus usuarios ya sea para voz y/o datos u otros. El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia las tarifas asociadas al Servicio de Reventa de Línea, de conformidad con la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación. Las modalidades, esquemas o paquetes del Servicio de Reventa de Línea que el Agente Económico Preponderante pondrá a disposición de los Concesionarios Solicitantes incluirán los procedimientos que así requiera cada uno de ellos para la habilitación de este servicio."

(Énfasis añadido)

De lo anterior se desprende que el propósito de la Medida y la Condición anteriormente citadas, es el de permitir que cualquier servicio que ofrezca el AEP referente al "Servicio de Reventa de Línea Telefónica" ya sea para voz o para datos tenga un equivalente en la Oferta de Referencia que permita a los CS replicar por sus características técnicas, el servicio a sus Usuarios Finales.

Por otra parte, de la descripción del "Servicio de Reventa de Línea Telefónica" se observa que no se especifica si estas son las ofertas comerciales vigentes, promociones que aplican y que incluyen, es decir, el número de llamadas locales que permite el servicio, el número de minutos de llamadas internacionales, a celular y los servicios adicionales que son incluidos. Esto se compara con el detalle en sus ofertas comerciales que muestra en su página de internet el AEP, donde sí se establecen todas las características mencionadas¹.

Por lo anterior y a efecto de cumplir con lo estipulado en la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación y la Condición SEXAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, y para conferir certeza en la contratación de los servicios por parte de los CS, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir dentro del SRL, en su numeral 2.1 "Servicio de Reventa de Línea Telefónica", todas las modalidades o esquemas que ofrezca, preste, comercialice, aplique, y/o tenga registradas ante éste Instituto para sus Usuarios Finales, así como sus características y las promociones con que sean ofrecidas.

b) Adicionalmente, el Instituto requiere al AEP que contemple la adición de servicios mayoristas específicos cuando pretenda hacer nuevas ofertas de servicios minoristas, dentro de un plazo razonable antes de que estos últimos sean ofrecidos a sus usuarios finales. Lo anterior, para asegurar que los CS puedan acceder a los

¹ <https://www.telcel.com/linea-telcel#detalle>

servicios mayoristas que les permitan replicar los servicios que el AEP ofrece en el servicio minorista, y de esta forma, competir en igualdad de circunstancias.

c) Por otra parte, dentro del numeral 2.1 se indica lo siguiente:

"2.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica

Alcance del servicio:

(...)

El usuario final podrá realizar llamadas locales, internacionales, mundiales (automático o a través de Operadora), a celular, códigos especiales y números no geográficos."

(Énfasis añadido)

En la Propuesta de Oferta de Referencia, Anexo 4: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Fallas, el AEP indica lo siguiente:

"Anexo 4

Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Fallas.

(...)

Con la finalidad de atender las fallas que se presenten en los Servicios de Desagregación, el Servicio de Acceso Indirecto, el Servicio de Cobricación, el Servicio de Reventa de Línea y los Servicios Auxiliares; Telnor pone a disposición de estos un teléfono de contacto y correo electrónico, adicionalmente los CS podrán realizar sus solicitudes y levantar órdenes de servicio a través del Sistema de Captura con dirección web y los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año.

Los Concesionarios Solicitantes podrán reportar las fallas en sus servicios en un número 800's con cobertura nacional, mediante el cual se atenderán las fallas que se ingresen y realizará el seguimiento hasta su solución. La solución de fallas se ajustará a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio. Los días hábiles para la atención de fallas para servicios básicos de desagregación se consideran de lunes a viernes."

(Énfasis añadido)

Al respecto, la Condición **SEXAGÉSIMA SEGUNDA** de la Resolución de Desagregación indica a la letra lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA SEGUNDA.- El Servicio de Reventa de Línea permitirá al Usuario Final realizar todo tipo de llamadas. De manera enunciativa más no limitativa el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición del Concesionario

Solicitante en el Servicio de Reventa de Línea los códigos especiales y servicios opcionales siguientes:

- 1) Marcaciones de soporte para Usuarios Finales,
- 2) Marcaciones cortas de emergencia,
- 3) Marcaciones gubernamentales, seguridad y emergencia,
- 4) Servicios digitales (buzón de voz, identificador de llamada, identificador de llamada entrante ocupado, llamada en espera, sígueme, tres a la vez, etc.),
- 5) Cualquier otro servicio que ofrezca en su operación.

Por lo que hace al código de marcación especial 050, el Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia un procedimiento correspondiente para la atención de fallas.

(Énfasis añadido)

En este sentido, el Instituto da cuenta que en la descripción del AEP sobre el alcance del servicio en el numeral 2.1 y en el Anexo 4: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Fallas, no se menciona explícitamente la marcación especial 050, relativa a la atención de fallas, contrario a lo establecido en la Condición SEXAGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación arriba citada, para que el Usuario Final pueda iniciar el proceso de reporte de incidente o falla. El no incluir o prevenir esta marcación especial 050 para que el Usuario Final tenga acceso directo a los servicios de atención de fallas es una característica de los servicios del AEP diferente de los SRL que proveerá a los CS.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP incluir dentro de la Propuesta Final de Oferta de Referencia, en la descripción y alcance del SRL, la marcación especial 050 para la atención de fallas, tal y como lo indica la Condición SEXAGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación, y adecuar los procedimientos del Anexo 4: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Fallas, para que la llamada al número 050 de marcación especial, sea incluida y transferida al CS, quien a su vez levantará el reporte correspondiente de la falla o incidencia ante el AEP para seguir su proceso de atención, seguimiento y solución, tal y como está previsto en el mismo Anexo 4.

d) En la descripción del servicio, el AEP señala lo siguiente:

"2.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica

Alcance del servicio:

(...)

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que Telnor entregará el sexto día hábil de cada mes los tráficos cursados por cada usuario final a través del formato establecido en el Anexo 5 de la OREDA.

(Énfasis añadido)

De la lectura al mencionado "Anexo 5: Registro de llamadas CDR's", en las notas del formato se observa lo siguiente:

"Notas:

- 3) *EL MEDIO DE ENTREGA ES ARCHIVO ELECTRÓNICO EN DVD. EL CS ES RESPONSABLE DE RECOGERLOS."*

(Énfasis añadido)

Al respecto, la Condición QUINCUAGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación establece a la letra lo siguiente:

"QUINCUAGÉSIMA OCTAVA.- En la prestación del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante facturará los servicios al Concesionario Solicitante quien a su vez efectuará la facturación al suscriptor por los servicios contratados. Para el caso de la facturación de voz, el Agente Económico Preponderante deberá entregar junto con la factura el desglose detallado de las llamadas."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se desprende que el AEP no se apega con lo especificado en la Condición citada, ya que no se hace referencia a que se deberá anexar o acompañar el detalle de Tráfico de Llamadas de los Usuarios Finales en la entrega de la factura al CS.

El establecer la entrega de la información de registros de consumo del SRL (detalle de llamadas) mediante archivo electrónico en "DVD", así como establecer que es el CS es el responsable de recogerlos, genera un requisito no previsto por las disposiciones normativas, que propicia incurrir en costos de transacción innecesarios.

A lo anterior cabe mencionar que los requisitos para la emisión de comprobantes fiscales digitales, permiten tener este documento en formato electrónico. De igual forma para el detalle del Tráfico del Usuario Final, ya se dispone del mismo en formato también electrónico (texto delimitado), conforme lo indica el AEP en su formato (*layout*) en el "Anexo 5: Registro de llamadas CDR's". Por tanto, al tener la

factura y su detalle en forma electrónicas, permiten su disponibilidad, sin limitar a sólo papel y discos DVD, de modo que el CS pueda extraer la información necesaria y procesarla en sus propios sistemas de facturación, y así generar su propia factura hacia el suscriptor como lo dispone la Condición citada.

Es así que el Instituto, a efectos de dar cumplimiento a la Condición QUINCUAGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, para evitar requisitos que podrían inhibir la competencia, y con el objeto de agilizar la provisión de los servicios, requiere al AEP incluir en la Propuesta Final de Oferta de Referencia para todos los SRL la entrega o disposición de la factura o comprobantes fiscales digitales correspondientes al CS a través de un medio electrónico, ya sea el Sistema de Captura, el SEG cuando entre en operación, o un medio alterno (correo electrónico o sitio de internet): Asimismo, el Instituto requiere al AEP anexar y entregar por los mismos medios el detalle e información necesaria de facturación, es decir, el detalle de llamadas y/o información de Tráfico o registros de consumo que les corresponda en los formatos (*layout*) predefinidos también en forma electrónica.

e) En el numeral 2.1 dentro de la descripción y alcance del servicio "Servicio de Reventa de Línea Telefónica" no se considera la provisión del equipo terminal. El AEP fue omiso en dar cabal cumplimiento a lo estipulado en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, la cual a la letra señala:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia"

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que en su Propuesta Final de Oferta de Referencia incorpore la opción anteriormente citada, de tal forma que el AEP suministre e instale a solicitud del CS el equipo terminal para el SRL en comento.

5.2.7.2. SERVICIO DE REVENTA DE INFINITUM

a) El AEP dentro del numeral 2.2 establece lo siguiente:

"2.2 Servicio de Reventa Infitum

(...)

El Cableado Interior y la entrega del Módem u ONT son responsabilidad del Concesionario de acuerdo con lo indicado en los apartados 2.4 y 2.5 de la presente Oferta. Las velocidades disponibles para el Servicio de Reventa de Infnitum serán de hasta 5 y 10 Mbps.

(Énfasis añadido)

Ahora bien, conforme a la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación que señala lo siguiente:

"UNDÉCIMA.- Tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

(...)

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea proporcionados por el Agente Económico Preponderante deberán ofrecer características técnicas que permitan al Concesionario Solicitante replicar los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a los usuarios finales.

(Énfasis añadido)

Y de acuerdo con la Condición SEXAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación que indica a la letra lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el Servicio de Reventa de Línea bajo las modalidades, esquemas o paquetes que presta a sus usuarios ya sea para voz y/o datos u otros. El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia las tarifas asociadas al Servicio de Reventa de Línea, de conformidad con la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación. Las modalidades, esquemas o paquetes del Servicio de Reventa de Línea que el Agente Económico Preponderante pondrá a disposición de los Concesionarios Solicitantes incluirán los procedimientos que así requiera cada uno de ellos para la habilitación de este servicio."

(Énfasis añadido)

De lo anterior se desprende que el propósito de la Medida y la Condición anteriormente citadas, es el de permitir que cualquier servicio que ofrezca el AEP, preste, comercialice, aplique o tenga registrado en el Instituto, aplicable al SRL, ya sea para voz o para datos, tenga un equivalente en la Oferta de Referencia que permita a los CS replicar por sus características técnicas, el servicio a sus Usuarios Finales.

Por lo anterior y a efectos de cumplir con lo estipulado en la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación y la Condición SEXAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, para conferir certeza en la contratación de los servicios por parte de los CS, y para evitar trato que pueda ser discriminatorio hacia los usuarios de los CS, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir dentro del SRL en su apartado 2.2 "Servicio de Reventa de Infinitem" todas las modalidades o esquemas que ofrezca, preste, comercialice, aplique, y/o tiene registradas ante éste Instituto para sus Usuarios Finales, así como sus características y las promociones que sean ofrecidas.

b) Adicionalmente, el Instituto requiere al AEP que contemple la adición de servicios mayoristas específicos cuando pretenda hacer nuevas ofertas de servicios minoristas, dentro de un plazo razonable antes de que estos últimos sean ofrecidos a sus usuarios finales. Lo anterior, para asegurar que los CS puedan acceder a los servicios mayoristas que les permitan replicar los servicios que el AEP ofrece en el servicio minorista, y de esta forma, competir en igualdad de circunstancias.

c) En el numeral 2.2, el AEP proporciona la siguiente información:

"2.2 Servicio de Reventa de Infinitem

Alcance del servicio

(...)

El alcance y responsabilidad de Telnor en el Servicio de Reventa de Infinitem es el siguiente:

Instalación del servicio.

Habilitación del servicio en la red y Sistemas de Gestión Telnor.

Servicio de Internet.

Acceso a sitios WiFi Móvil en Infinitem.

El usuario final podrá navegar en Internet a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece Telnor a sus usuarios finales, los usuarios podrán ingresar a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Infinitem, para lo que Telnor otorgará un usuario y contraseña por cada usuario final.

El Servicio de Reventa de Infinitem se aprovisionará de acuerdo con las siguientes características:

Tráfico Best Effort

Medio de transmisión a usuarios finales (cobre o fibra óptica)"

(Énfasis añadido)

Al respecto, las Medidas QUINTA y UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación disponen lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, lo cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coublicación para Desagregación y Servicios Auxiliares.

(...)

El AEP no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en las Ofertas de Referencia a cualquier Concesionario Solicitante que se lo requiera.

(...)"

(Énfasis añadido)

"UNDÉCIMA.- Tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

(...)

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea proporcionados por el Agente Económico Preponderante deberán ofrecer características técnicas que permitan al Concesionario Solicitante replicar los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a los usuarios finales."

(Énfasis añadido)

En este sentido, Instituto considera que en caso de que el AEP ofrezca a sus usuarios comerciales la configuración de direcciones IP fijas para el acceso a internet, y no la refleje en la Propuesta de Oferta de Referencia, lo anterior representa una condición que podría inhibir la competencia en la prestación del servicio, en el sentido de que el AEP contará con este diferenciador en el mercado.

Derivado de esta consideración, el Instituto requiere al AEP, en cumplimiento de las Medidas QUINTA y UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación, incluir en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, dentro de la descripción y alcance del "Servicio de Reventa Infinitum", la opción de proveer a solicitud de los CS, la opción de asignar una dirección IP fija para los usuarios comerciales conforme a lo que ofrece a sus propios usuarios.

5.2.7.3. SERVICIO DE REVENTA DE PAQUETES INFINITUM

a) El AEP en la Propuesta de Oferta de Referencia, dentro del numeral 2.3 establece lo siguiente:

"2.3 Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum.

El Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum (SRPI) permite a los Concesionarios Solicitantes la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica junto con Infinitum, en la modalidad de paquetes, tanto para líneas residenciales como para líneas comerciales.

En este servicio Telnor realiza la provisión de los siguientes paquetes bajo las mismas condiciones comerciales que ofrece para sus usuarios:

- *Usuarios residenciales: Conectes y Acerques*
- *Usuarios comerciales: Conectes Negocio y Mi Negocio*

Telnor realizará la instalación del cableado hasta el PCT. El CS será responsable de aprovisionar el Cableado Interior del usuario final y el Módem y ONT en el domicilio de acuerdo con los apartados 2.4 y 2.5 de la presente Oferta."

(Énfasis añadido)

Ahora bien, conforme a la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación que dispone lo siguiente:

"UNDÉCIMA.- Tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

(...)

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea proporcionados por el Agente Económico Preponderante deberán ofrecer características técnicas que permitan al Concesionario Solicitante replicar los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a los usuarios finales."

(Énfasis añadido)

Y de acuerdo con la Condición SEXAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación que indica a la letra lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el Servicio de Reventa de Línea bajo las modalidades, esquemas o paquetes que presta a sus usuarios ya sea para voz y/o datos u otros. El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia las tarifas asociadas al Servicio de Reventa de Línea, de conformidad con la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación. Las modalidades, esquemas o paquetes del Servicio de Reventa de Línea que el Agente Económico Preponderante pondrá a disposición de los Concesionarios Solicitantes incluirán los procedimientos que así requiera cada uno de ellos para la habilitación de este servicio."

(Énfasis añadido)

De lo anterior se desprende que el propósito de la Medida y la Condición anteriormente citadas, es el de permitir que cualquier servicio que ofrezca el AEP, preste, comercialice, aplique o tenga registrado en el Instituto, aplicable al SRL, ya sea para voz o para datos, tenga condiciones en la Oferta de Referencia que permita a los CS replicar por sus características técnicas, el servicio a sus Usuarios Finales.

Por lo anterior y a efectos de cumplir con lo estipulado en la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación y la Condición SEXAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, para conferir certeza en la contratación de los servicios por parte de los CS, y para evitar un posible trato que pueda ser discriminatorio hacia los usuarios de los CS, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir dentro del SRL en su numeral 2.3 "Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum" todas las modalidades, esquemas o paquetes que ofrezca, preste, comercialice, aplique, y/o tiene registradas ante éste Instituto para sus Usuarios Finales, así como sus características y las promociones relacionadas con que sean ofrecidas.

b) Adicionalmente, el Instituto requiere al AEP que contemple la adición de servicios mayoristas específicos cuando pretenda hacer nuevas ofertas de servicios minoristas, dentro de un plazo razonable antes de que estos últimos sean ofrecidos a sus usuarios finales. Lo anterior, para asegurar que los CS puedan acceder a los servicios mayoristas que les permitan replicar los servicios que el AEP ofrece en el servicio minorista, y de esta forma, competir en igualdad de circunstancias.

c) El AEP en la Propuesta de Oferta de Referencia, dentro del numeral 2.3 establece lo siguiente:

"2.3 Servicio de Reventa de Paquetes Infitum

Alcance del Servicio

El alcance y responsabilidad de Telnor en el Servicio de Reventa de Paquetes Infitum es el siguiente:

- *Instalación del servicio*
- *Habilitación de los servicios en la red y Sistemas de Gestión Telnor;*
- *Servicio de voz y de Internet.*
- *Acceso a sitios WiFi Móvil en Infitum"*

El Instituto considera que el acceso inalámbrico a sitios de acceso a internet para el "Servicio de Reventa de Paquetes Infitum" del AEP debe aplicar el mismo tratamiento que lo establecido para el servicio de "Servicio de Reventa de Infitum", ya que se trata de la misma consideración para los usuarios comerciales. Es por lo anterior que el Instituto requiere al AEP atenerse a lo expuesto en el numeral 5.2.7.2 del presente Acuerdo respecto al acceso a sitios WiFi Móvil en Infitum.

5.2.7.4. VENTA DE MÓDEM Y ONT.

a) En los numerales 2.2 y 2.3 de la Propuesta de Oferta de Referencia sobre el "Servicio de Reventa de Infitum", y el "Servicio de Reventa de Paquetes Infitum" el AEP indica lo siguiente:

"2.2 Servicio de Reventa de Infitum

(...)

"El cableado Interior y la entrega del Módem y ONT son responsabilidad del Concesionario de acuerdo a lo indicado en los apartados 2.4 y 2.5 de la Oferta.

(...)"

"2.3 Servicio de Reventa de Paquetes Infitum

(...)

El CS será responsable de aprovisionar el Cableado Interior del usuario final y el Módem y ONT en el domicilio de acuerdo con los apartados 2.4 y 2.5 de la presente Oferta.

(...)"

(Énfasis añadido)

En este sentido, de la revisión del numeral 2.4 referido en la cita anterior, se observa que el AEP establece las formas en que los CS podrán adquirir los equipos (módems y ONT's), para la prestación de los SRL de la siguiente forma:

"2.4 Venta de Módem y ONT.

El CS podrá adquirir los Módems y ONT's directamente con los proveedores que Telnor indique en la firma del contrato, de acuerdo con los proveedores que hoy en día le suministran a Telnor los equipos, en este caso el CS deberá proveer la información de las credenciales (la versión del firmware y número de serie) de los Módems y las ONT's que compre.

Asimismo, el CS podrá comprar los Módems y las ONT's a Telnor, por lotes de 15,000 piezas. El CS deberá considerar que los Módems y las ONT's serán provistos en un plazo mínimo de 4 meses posteriores a la solicitud de compra. El CS deberá indicar en la solicitud los puntos de distribución donde recogerá o recibirá los Modem y las ONT's, de acuerdo con la lista de puntos de entrega negociados en la firma del Convenio de Desagregación. Los Módems y las ONT's que Telnor venderá al CS en esta modalidad no llevarán logotipos."

Al respecto la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación indica a la letra lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia"

(Énfasis añadido)

Y la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación establece:

"QUINTA.- El Agente Económico preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, lo cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares.

(...)

El AEP no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a cualquier concesionario de redes públicas que se lo solicite.

(...)"

(Énfasis añadido)

De las citas de la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP, de los numerales 2.2 y 2.3, sobre el "Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum" y el "Servicio de Reventa de Infinitum", se observa que la redacción propuesta del AEP se limita a indicar que el CS es el responsable de suministrar dichos equipos, y tendrá la opción de adquirirlos ya sea con los proveedores del AEP o con el mismo AEP y se hace notoria la omisión de que no se considera la provisión de los equipos terminales, incluyendo los módems y ONT's, en el domicilio del suscriptor por parte del AEP a solicitud expresa del CS, por lo que se establece un incumplimiento a la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación antes citada, en el sentido de que se establecen condiciones que podrían inhibir la competencia.

Es por lo antes expuesto que el Instituto requiere al AEP modificar dentro de la Propuesta Final de Oferta de Referencia, en los numerales 2.2 y 2.3 de la Propuesta de Oferta de Referencia sobre el "Servicio de Reventa de Infinitum", y el "Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum", respecto a las condiciones de provisión de los equipos terminales, incluyendo los módems y ONT's, en el sentido que se considere expresamente la opción de que a solicitud del CS, el AEP proporcione los módems y ONT's en el domicilio del suscriptor para dar cumplimiento a la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación y a la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación.

b) En el numeral 2.4 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el AEP establece lo siguiente:

"2.4 Venta de Módem y ONT.

El CS podrá adquirir los Módems y ONT's directamente con los proveedores que Telnor indique en la firma del contrato, de acuerdo con los proveedores que hoy en día le suministran a Telnor los equipos, en este caso el CS deberá proveer la información de las credenciales (la versión del firmware y número de serie) de los Módems y las ONT's que compre.

Asimismo, el CS podrá comprar los Módems y las ONT's a Telnor, por lotes de 15,000 piezas. El CS deberá considerar que los Módems y las ONT's serán provistos en un plazo mínimo de 4 meses posteriores a la solicitud de compra. El CS deberá indicar en la solicitud los puntos de distribución donde recogerá o recibirá los Modem y las ONT's, de acuerdo con la lista de puntos de entrega negociados en la firma del Convenio de Desagregación. Los Módems y las ONT's que Telnor venderá al CS en esta modalidad no llevarán logotipos."

El Instituto considera que se establecen por parte del AEP condiciones que pueden limitar o inhibir la competencia, atentando contra la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación en el sentido de fijar lotes mínimos de compra (15,000 piezas) de los equipos terminales (módems y ONT's), y además reinterpreta lo dispuesto a la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, respecto a suministrar los equipos en el domicilio de los usuarios, esto al definir su logística de entrega condicionada a sus puntos de distribución. Estas prácticas administrativas no reflejan los diferentes requerimientos particulares que pueda tener cada CS respecto al volumen y distribución de equipos para una eficiente provisión del SRL y no deben trasladarse al CS.

Es por lo arriba expuesto que el Instituto requiere al AEP modificar dentro de la Propuesta Final de Oferta de Referencia, en los numerales correspondientes a los SRL, las condiciones de provisión e instalación de los equipos terminales del suscriptor, incluyendo los módems y ONT's, en el sentido que se eliminen las condiciones de establecer lotes de compra mínima y de entregas exclusivas en sus sitios de distribución, para que se apeguen a lo dispuesto, en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación y la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación antes citadas.

c) En el contenido del numeral 2.4 el AEP indica lo siguiente:

"2.4 Venta de Módem y ONT.

(...)

La configuración de la ONT será responsabilidad del CS, para lo que deberá llamar a Telnor al 01 800 xxx xxx para realizar la activación en el momento que instale la ONT en el domicilio del usuario (el número telefónico será proporcionado a la firma del Convenio de Desagregación).

*Si el CS solicita un servicio para un usuario que ya cuenta con un servicio de infinitum activo, Telnor sólo realizará la habilitación del servicio, el CS deberá proporcionar los nuevos Módems y las ONT's al usuario. **En el caso de la ONT el CS deberá llamar a Telnor al 01 800 xxx xxx para realizar la activación en el momento que instale la ONT en el domicilio del usuario (el número telefónico será proporcionado a la firma del Convenio de Desagregación).***

Para los usuarios finales que ya cuenten con una línea telefónica sin servicio de Infnitum o para usuarios nuevos y el CS solicite la activación del servicio de reventa de Infnitum o de paquetes, el CS será el responsable de entregar el Módem o la ONT al usuario. En el caso de la ONT el CS deberá llamar a Telnor al 01 800 xxx xxxx para realizar la activación en el momento que instale la ONT en el domicilio del usuario (el número telefónico será proporcionado a la firma del Convenio de Desagregación).

Telnor no será responsable del mantenimiento y aseguramiento del Módem u ONT, por lo que las fallas originadas en el Módem u ONT no serán atribuibles a Telnor. El CS deberá atender las fallas de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas (Anexo 4 de la Oferta).

(Énfasis añadido)

A lo anterior tenemos la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, que indica a la letra lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia."

(Énfasis añadido)

De igual forma tenemos la injerencia en este caso de la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, que establece:

"QUINTA.- El Agente Económico preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, lo cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares.

(...)

El AEP no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a cualquier concesionario de redes públicas que se lo solicite.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo antes citado de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto observa para los "Servicios de Reventa de Infinitem" y "Servicios de Reventa de Paquetes Infinitem", el establecimiento de un proceso por medio telefónico para configurar los equipos terminales (módems y ONT's), llamando a un número 01 800's de Telnor, indistintamente si es un usuario que cuenta con una línea telefónica activa o nueva, o que ya cuenta con algún servicio de Infinitem activo. El sólo considerar esta alternativa de configurar los equipos terminales por parte del CS dentro de la Propuesta de Oferta de Referencia, también permite al AEP excluirse de las responsabilidades de ofrecer los servicios de mantenimiento, aseguramiento y atención de las fallas que se originen en los mismos en el caso de que los provea e instale.

El Instituto considera que se observa un incumplimiento a la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación arriba señalada, ya que no se contempla la opción de que a solicitud del CS, se instalen y configuren los equipos terminales que incluyen a los módems y ONT's en el domicilio del Usuario Final. El Instituto considera que también se atenta contra la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación arriba citada, ya que esta práctica es inconsistente con su propia operación y establece una condición que puede inhibir la competencia en la prestación de los servicios, al obligar al CS a disponer de recursos para ir a los sitios de los usuarios a realizar estas actividades.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar dentro de la Propuesta Final de Oferta de Referencia, el numeral 2.4 "Venta de Módem y ONT", que aplica a los "Servicios de Reventa de Infinitem" y "Servicios de Reventa de Paquetes Infinitem" para que de conformidad con lo establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, y lo estipulado en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, se incluya expresamente la opción de que el AEP instale, configure y active los módems y ONT's, en el domicilio del suscriptor a solicitud del CS. Asimismo, y para que se haga explícita su responsabilidad del mantenimiento y atención de fallas a los equipos que instale.

5.2.7.5. INSTALACIÓN DE CABLEADO INTERIOR DE USUARIO FINAL.

Referente a los numerales 2.1, 2.2, 2.3 y 2.5 de la Propuesta de Oferta de Referencia se indica lo siguiente sobre la provisión del CIC y su instalación:

"2.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica

(...)

El Cableado Interior es responsabilidad del CS de acuerdo con lo indicado en el apartado 2.5 de la presente Oferta.

(...)"

"2.2 Servicio de Reventa Ininitum

(...)

El cableado Interior y la entrega del Módem u ONT son responsabilidad del Concesionario de acuerdo a lo indicado en los apartados 2.4 y 2.5 de la Oferta.

(...)"

"2.3 Servicio de Reventa de Paquetes Ininitum

(...)

El CS será responsable de aprovisionar el Cableado Interior del usuario final y el Módem u ONT en el domicilio de acuerdo con los apartados 2.4 y 2.5 de la presente Oferta

(...)"

"2.5. Instalación de Cableado Interior de usuario final.

El Concesionario Solicitante podrá instalar el Cableado Interior en los términos establecidos en la norma técnica (Anexo 3 de la Oferta) y condiciones actuales de instalación.

Las fallas originadas en el cableado Interior no serán atribuibles a Telnor, por lo que el CS deberá realizar las reparaciones en el cableado interior y atender las fallas de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas (Anexo 4 de la Oferta)."

(Énfasis añadido)

A su vez, la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación indica lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, Incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia."

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto considera que el contenido de la Propuesta de Oferta de Referencia respecto a la instalación del cableado interno para todos los

SRL, desvirtúa lo establecido en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación antes citada, en el sentido de que se excluye la opción de que el CS pueda solicitar al AEP instalar el cableado interno en el domicilio del suscriptor, y a consecuencia de esto, el AEP se excluye de responsabilidad por las fallas originadas en el cableado interno como lo señala en el numeral 2.5 de la Propuesta de Oferta de Referencia.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para el SRL, a efecto de cumplir con lo estipulado en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, en el sentido que se considere expresamente la opción de que los CS puedan solicitar al AEP la provisión e instalación del cableado interno en el domicilio del suscriptor. Además, se le requiere hacer expresa su responsabilidad para responder ante la ocurrencia de fallas y sus respectivas reparaciones cuando el AEP instale el cableado interno en el domicilio del suscriptor.

5.2.7.6. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

a) De la lectura de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que el AEP no se ajusta a diversas Condiciones de la Resolución de Desagregación relacionadas con los "Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio". Por ello, para que los términos de la Propuesta de Oferta de Referencia otorguen mayor certidumbre a los CS, el Instituto requiere al AEP seguir los puntos establecidos en los incisos a) y b) del numeral 5.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenerse a lo expuesto en dicho numeral.

b) Sin menoscabo de lo que se menciona de manera específica en los diferentes procedimientos señalados en el numeral 2.6 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto considera que el AEP deberá tomar en cuenta lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación que se muestra a continuación:

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

Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer niveles de calidad de servicio para los servicios objeto de la Oferta de Referencia no menos favorables

de los que emplea para su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico.

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

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto considera que el AEP deberá ajustar los plazos considerando que los CS deberán ofrecer servicios a sus usuarios que permitan replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales como lo indica la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación.

c) Por otro lado, en el numeral 2.6, el AEP señala:

"2.6. Procedimiento de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Contratación de SRI: Procedimiento de contratación, y entrega (usuarios existentes)

- 1) El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el Formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.
- 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 1 día hábil y se responderá al CS conforme a lo siguiente:
 - a. Si el perfil solicitado es factible se asignará un NIS y el servicio quedará habilitado en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
 - b. Si el perfil solicitado es distinto al factible, se asignará un NIS y el servicio quedará habilitado en el perfil disponible más cercano al solicitado en un periodo de 3 días hábiles.
- 4) Cuando el servicio esté habilitado los resultados de la prueba realizada en el momento de la habilitación del servicio se capturarán en el Sistema de Captura o en el SEG cuando entre en operación, para que el CS pueda consultarlas; así mismo, se cargarán los gastos de habilitación, y se comenzará a facturar la renta correspondiente."

(Énfasis añadido)

De lo citado, el Instituto considera que la información sobre la factibilidad de los perfiles debe ser accesible a los CS con antelación a la firma del Convenio para dotarles de mayor certidumbre en la contratación y aprovechamiento de los servicios objeto de la Propuesta de Oferta de Referencia.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP añadir los perfiles por cada bucle en la información solicitada en el inciso a) del numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo, donde se especifican los elementos señalados como requisitos para la prestación de servicios. Además, le requiere también eliminar del procedimiento en cuestión el inciso 3) de lo citado de su Propuesta Final de Oferta de Referencia, puesto que los concesionarios podrán solicitar el servicio teniendo conocimiento previo de los perfiles factibles del AEP.

d) Por otra parte el AEP menciona lo siguiente:

"2.6. Procedimiento de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

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

- 1) *El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.*
- 2) *La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.*
- 3) *Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 1 día hábil y se responderá al CS conforme a lo siguiente:*
 - a. *Si el usuario tiene acometida se asignará un NIS, se probará la misma y habilitará el servicio en un plazo máximo de 7 días hábiles. (...)*
 - b. *Si el usuario no tiene acometida pero existen recursos de red, se asignará un NIS y se habilitará el servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles. (...)"*

(Énfasis añadido)

De lo citado, el Instituto considera que el AEP deja en incertidumbre al CS, puesto que indica un plazo máximo de siete días hábiles para que el AEP realice la prueba de Acometida y en caso de no existir la misma, el AEP contará con un plazo máximo

de 10 días hábiles para habilitar el servicio desde el sitio fuera del domicilio. Sin embargo, en ninguno de los casos existe un mecanismo de concertación en las agendas del Usuario Final, el CS y el AEP, lo que propicia una alta frecuencia de visitas fallidas.

Por lo anterior, el Instituto considera que para garantizar la disponibilidad del Usuario Final en el momento de la realización de la prueba o la habilitación del servicio, es necesario que la fecha y hora precisa sea acordada entre el CS y el Usuario Final, de manera que al tener certeza de la colaboración de las partes, el AEP cuente con los elementos necesarios para realizar correctamente la prueba de Acometida o habilitación del servicio según corresponda.

En consecuencia, el Instituto requiere que el AEP modifique el procedimiento en comento de manera que en su Propuesta Final de Oferta de Referencia quede especificado que una vez validada la solicitud del servicio, el CS notificará al AEP la hora y fecha para la realización de la prueba o habilitación del servicio y que el plazo comprendido a partir de la validación y hasta la realización de la prueba o habilitación del servicio, no deberá ser contabilizado en el plazo de entrega.

e) Por otra parte, en el numeral 2.6, el AEP señala:

"2.6. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

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

(...)

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

a. Si el usuario tiene acometida se asignará un NIS, se probará la misma y habilitará el servicio en un plazo máximo de 7 días hábiles, de acuerdo con lo siguiente:

i. Si Telnor acudió al domicilio del usuario y no fue factible probar la acometida por razones asociadas al usuario, Telnor desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio. Telnor esperará un tiempo máximo de 15 minutos para realizar la prueba, el CS tendrá este tiempo para solucionar la situación con su usuario."

(Énfasis añadido)

Dé lo citado, para mayor claridad y certeza de los CS, el Instituto considera que deben mencionarse las causas atribuibles al AEP en las que no fue factible realizar la prueba de la Acometida. En consecuencia se requiere al AEP incluir en el procedimiento los casos de que no sea factible probar la Acometida por razones atribuidas al mismo, así como sus consecuencias.

f) Por otro lado, el AEP establece un periodo de tiempo de 15 minutos para que el CS resuelva en caso de que el usuario no se encuentre en el domicilio o no lo atiende. Sin embargo, el Instituto considera tal plazo como insuficiente, por lo que requiere al AEP que lo ajuste a un lapso razonable, que no pueda obstaculizar la competencia en el sector. Además, el AEP deberá ofrecer una alternativa al CS en caso de que no se pueda realizar la prueba dentro del plazo estipulado.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que el plazo para que el CS resuelva complicaciones con la prueba de Acometida sea mayor.

g) Con respecto al numeral 2.6, el AEP señala lo siguiente:

"2.6. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Procedimiento de Suspensión/Reactivación de SRL (SRLT, SRI, SRPI)

- 1) El CS deberá ingresar la solicitud correspondiente en el formato a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, especificando el NIS-Referencia con el que fue contratado.*
- 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil. Si la solicitud no cumple con lo establecido se regresará al CS y se reiniciará el procedimiento.*
- 3) Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá/reactivará el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil."*

(Énfasis añadido)

Del análisis al procedimiento anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la suspensión y reactivación no se apega a la Condición NONAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación que se muestra a continuación:

"NONAGÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir en la Oferta de Referencia los procesos para realizar la suspensión y reactivación de cada uno de los servicios. La suspensión de cualquier servicio deberá

llevarse a cabo en un plazo máximo de un día hábil y la reactivación de los mismos tendrá que ejecutarse en un plazo no mayor a dos horas, en ambos casos los plazos serán contabilizados a partir de la solicitud expresa del Concesionario Solicitante."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, es claro que en la Condición NONAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación se establece un plazo de un día hábil a partir de la solicitud para la suspensión del servicio, además de indicar dos horas como plazo máximo a partir de la solicitud para la reactivación del servicio. Es decir, el proceso de validación debe de ser inmediato.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que el plazo para la suspensión del servicio sea de un día hábil a partir de la solicitud y se especifique que la reactivación se realizara en un plazo máximo de dos horas a partir de la solicitud.

h) Por otro lado, en el numeral 2.6, el AEP señala:

"2.6. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Baja del servicio

Para dar de baja un servicio el CS deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando el NIS-Referencia del servicio en operación.

- 1) Se validará que la solicitud cumpla con la información del formato y en un plazo máximo de 1 día hábil se contestará conforme a lo siguiente:
 - a. Si la solicitud cumple con lo establecido se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud (NIS).*
 - b. Si la información no cumple con lo establecido será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.**
- 2) Una vez asignado el NIS se dará de baja el servicio correspondiente y se realizará la baja en un plazo máximo de 2 días hábiles.*

Notas:

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

(Énfasis añadido)

Del análisis al procedimiento anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la baja del servicio no se ajusta con lo establecido en el Apéndice "B" de la Resolución de Preponderancia que señala a la letra:

"5.1. PROCEDIMIENTOS GENERALES

(...)

Baja del servicio

- 1) *Para dar de baja un servicio el Concesionario Solicitante deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura o del Sistema Electrónico de Gestión una vez que entre en operación, indicando el folio del servicio en operación.*
- 2) *La validación de la solicitud se llevará a cabo en un día hábil y se dará seguimiento a la solicitud con un NIS. Si la solicitud no se llenó correctamente será desechada y el Concesionario Solicitante tendrá que reiniciar el procedimiento.*
- 3) *Una vez asignado el NIS se dará de baja el servicio correspondiente y se dejará de facturar la renta del servicio en el plazo determinado por el Instituto en las Condiciones de Desagregación.*

(Énfasis añadido)

De lo anterior, es claro que en el procedimiento de baja del servicio del Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación se establece un plazo de un día hábil a partir de la entrega de solicitud para validar y asignar un NIS, una vez se asigne el NIS se dará la baja del servicio, lo que es contrario los plazos considerados por el AEP en su procedimiento, ya que considera un plazo de tres días para la baja del servicio al contemplar un día para la validación de la solicitud. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que el plazo para la baja del servicio sea de un día hábil a partir de la solicitud.

D) Asimismo, el Instituto considera que el AEP no se apega a la Condición NONAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, al no especificar el plazo para la suspensión de facturación como se muestra a continuación:

"NONAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá establecer en la Oferta de Referencia, los procesos y plazos para suspender y cancelar la facturación para cada uno de los servicios de desagregación conforme a lo siguiente:

- *Para el Servicio de Reventa de Línea, se procederá a la suspensión de la facturación en un plazo máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud*

de baja por parte del Concesionario Solicitante, y a su cancelación definitiva al término de los ciclos de facturación correspondientes a fin de considerar los consumos previos de celulares y larga distancia internacional y mundial.

- Para el Servicio de Reventa de Línea, en el caso del servicio de datos, y de Servicio Acceso Indirecto Bucle Local, se procederá a la suspensión de la facturación en un plazo máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud de baja por parte del Concesionario Solicitante, y a su cancelación definitiva al término del ciclo de facturación correspondiente a fin de considerar el periodo completo.

(...)

- Para todos los casos anteriormente señalados, el Agente Económico Preponderante deberá notificar al Concesionario Solicitante de las acciones realizadas.”

De lo citado, el Instituto considera que el AEP no menciona que en un plazo de dos días hábiles a partir de la solicitud de baja dejará de facturarse el servicio, de modo que posterior a este plazo no podrán añadirse cargos al servicio. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP que especifique en su Propuesta Final de Oferta de Referencia que en un plazo máximo de dos días a partir de la solicitud de baja por parte del CS se dejara de cobrar cargos a los CS por el servicio.

5.2.7.7. PLAZOS DE ENTREGA.

Por otra parte, en el numeral 2.7 el AEP señala lo siguiente:

“2.7. Plazos de Entrega.

- Validación de la Solicitud: 1 día hábil.
- Verificación de la factibilidad técnica: 1 día hábil.
- Habilitación del servicio: 5 días hábiles para usuarios existentes.
- Habilitación del servicio: 7 días hábiles para usuarios nuevos con acometida existente
- Habilitación del servicio: 10 días hábiles para usuarios nuevos sin acometida existente”

De lo anterior, el Instituto identifica que los siguientes plazos: plazo máximo de entrega de servicio de cinco días hábiles para usuarios existentes; siete días para usuarios nuevos con Acometida existente; y diez días hábiles para usuarios nuevos sin Acometida existente, se contabilizan una vez verificada la factibilidad técnica. Sin embargo, los plazos indicados en el Apéndice “B” de la Resolución de

Desagregación son plazos totales a partir de la solicitud y no después de la verificación de factibilidad técnica. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que los plazos en comento sean considerados a partir de la solicitud.

5.2.7.8. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD

a) Derivado del análisis a la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto ha identificado que su contenido no se ajusta a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación relativas a los parámetros e indicadores de calidad asociados a los servicios en cuestión.

En este sentido, el Instituto considera que el contenido de la misma no es acorde a lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación, en virtud de que los parámetros e indicadores de calidad presentados dentro de esta, en particular aquellos definidos para los servicios materia de la Oferta de Referencia, no abarcan a todos los rubros descritos en dicha Medida, misma que señala a la letra:

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

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

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

(Énfasis añadido)

De la Medida anterior y sin perjuicio de lo establecido en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación acerca de los SLA, el Instituto considera que el AEP debe ofrecer a los CS valores de los parámetros e indicadores de calidad de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, que les permita replicar la calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales, a efectos de garantizar condiciones que favorezcan la competencia.

En consideración de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el contenido de la Propuesta de Oferta de Referencia relativo a los parámetros e indicadores de calidad a efecto de reflejar que los parámetros e indicadores de calidad sean al menos iguales o mejores a los que usa en su operación actual. Tales especificaciones deberán aplicarse a cualquier otro parámetro o indicador de calidad que sea introducido en la Propuesta Final de Oferta de Referencia.

b) En el mismo sentido, el Instituto considera que la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP no incorpora en su totalidad a todos los parámetros e indicadores de calidad a los que hacen referencia las Condiciones NONAGÉSIMA NOVENA, CENTÉSIMA y CENTÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación, mismas que establecen:

"NONAGÉSIMA NOVENA.- Los parámetros e indicadores de calidad que emplea para su propia operación para todos los servicios de desagregación deberán señalarse e incluirse como parte de la Oferta de Referencia, sin excluir las especificaciones que aplica a distintos tipos de suscriptores.

CENTÉSIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia cuando menos los parámetros e indicadores de calidad, referentes a los aspectos técnicos y operativos de su red, los relacionados con los plazos de entrega de los servicios y los relativos a la gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias.

Los parámetros e indicadores de calidad de los servicios ofertados deberán ser medidos por Concesionario Solicitante y no deberán ser menos favorables de los que el Agente Económico Preponderante emplea para su propia operación, por lo que deberá incluir en su Oferta de Referencia esta información."

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

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que incluya todos los parámetros e indicadores de calidad relativos a los servicios objeto de la Oferta de Referencia dispuestos por la Medida y las Condiciones antes mencionadas, en los términos respectivamente establecidos, dentro del contenido de la Propuesta Final de Oferta de Referencia. En este sentido, a efecto de brindar a las partes involucradas los elementos mínimos que les permita conocer las condiciones, en términos de calidad, con la que los servicios les serán brindados, el AEP deberá incluir y desarrollar dentro de la Propuesta de Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad asociados a cuando menos los siguientes puntos:

- plazos de entrega, en específico los relativos a validación de las solicitudes de servicio, verificación de la factibilidad técnica y habilitación de los servicios;
- niveles de disponibilidad de los servicios y elementos infraestructurales involucrados,
- gestión y reparación de fallas, considerando lo establecido en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, específico los parámetro e indicadores de calidad relativos a fallas que afectan a usuarios residenciales;
- continuidad de los servicios, así como gestión y resolución de incidencias;
- los parámetros e indicadores de calidad para los servicios ofertados a través de cobre y fibra óptica,
- los aspectos técnicos y operativos de la red del AEP,
- y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP.

c) Asimismo, el AEP deberá modificar el contenido de la Propuesta de Referencia a efecto de precisar que realizará mediciones de cada uno de tales parámetros e indicadores de calidad por CS.

d) Por otro lado, el AEP deberá incluir y señalar expresamente en la Propuesta de Oferta los parámetros e indicadores de calidad que ofrece a sus Usuarios Finales con motivo de cada uno de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, sin excluir las especificaciones que aplica a distintos tipos de suscriptores, tecnologías, modalidades de contratación de los servicios y demás relacionadas. En este sentido, el AEP deberá justificar o señalar expresamente que tales valores corresponden efectivamente a los parámetros e indicadores de calidad que usa su propia operación y también a los que ofrezca a sus Usuarios Finales.

e) Asimismo, con la finalidad de crear certeza y transparencia respecto a los parámetros e indicadores de calidad asociados a la prestación de los servicios aludidos, el AEP deberá establecer explícitamente en la Propuesta de Oferta de Referencia:

- La metodología mediante la cual determina cada uno de los parámetros e indicadores de calidad, siendo la misma que aplica a sus propias operaciones;

- El fundamento de la metodología anterior, especificando los términos, estándares y demás elementos involucrados ésta, indicando expresamente los documentos, recomendaciones y consideraciones que respalden la información presentada.

f) Sin perjuicio de lo anterior, en el primer párrafo del numeral 2.8; al respecto de los parámetros e indicadores de calidad asociados a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias del SRL, el AEP señala:

"2.8 Parámetros e indicadores de calidad

Las pruebas para la entrega de los servicios están documentadas en el Anexo 2 de la Oferta y el procedimiento para la atención de fallas e incidencias se encuentra en el Anexo 4 de la Oferta."

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que resulta confuso para el entendimiento de la Propuesta de Oferta de Referencia que el contenido de este párrafo refiera a otra sección del documento para conocer ciertos parámetros e indicadores de calidad que aplican para el servicio en cuestión.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que todos los parámetros e indicadores de calidad relativos al SRL sean incluidos en el numeral correspondiente a dicho servicio, incluyendo aquellos pertinentes a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias, a efecto de establecer condiciones claras y precisas acerca de los parámetros e indicadores de calidad correspondientes. Se requiere además al AEP replicar esta modificación a lo largo de los documentos que integran la Propuesta de Oferta de Referencia, para todos los servicios involucrados.

g) Por otro lado, con referencia a los parámetros e indicadores de calidad relacionados con los plazos de entrega del SRL, en el numeral en comento el AEP señala:

"Entrega:

- *90% de validación de la solicitud en tiempo*
- *90% de verificación de factibilidad técnica en tiempo*
- *90% de habilitación del servicio para usuarios existentes.*
- *90% de habilitación del servicio para usuarios nuevos.*

- *El 10% restante no excederá el 150% de los plazos originales (considerando como plazo el día completo superior)."*

En este sentido, de la lectura al texto citado el Instituto considera que este no señala de forma precisa los tiempos sobre los cuales se efectuará la medición de los parámetros e indicadores de calidad relativos a los plazos de entrega, así como los porcentajes aplicables para cada uno en la habilitación de entrega de los servicios aludidos.

Lo anterior resulta claro si se observa lo señalado en la Condición CENTÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación:

"CENTÉSIMA TERCERA.- Para el Servicio de Reventa de Línea y de Acceso Indirecto al Bucle Local los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega consisten en al menos los siguientes valores:

- *90% de validación del total de las solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.*
- *90% de verificación de factibilidad del total de las solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante con verificación de la factibilidad en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.*
- *90% de habilitación del servicio del total de las solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante habilitado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.*

Lo anterior sin menoscabo de que el Agente Económico Preponderante incluya en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad que ofrece a sus Usuarios Finales y de que el Instituto pueda requerir, en cualquier momento, la información correspondiente al Agente Económico Preponderante con el propósito de verificar su cumplimiento."

(Énfasis añadido)

Del texto citado, se deriva que los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega de los servicios en cuestión han sido establecidos dentro de la Resolución de Desagregación, en términos de 1) los tiempos efectivos respecto a los que deben efectuarse la medición de estos; y a 2) los porcentajes que definen a tales parámetros e indicadores de calidad.

En consideración de lo anteriormente expuesto, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del texto en comento para reflejar el contenido de la Condición CENTÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, especificando los tiempos efectivos respecto a los que deben efectuarse la medición los parámetros e indicadores de calidad en cuestión. La redacción deberá reflejar que dichos plazos se apegarán a los establecidos y autorizados por el Instituto. Asimismo, tratándose de las actividades de validación, verificación de factibilidad y habilitación del servicio, deberá modificarse la redacción para expresar que dichos parámetros e indicadores de calidad son relativos al total de las solicitudes al trimestre, y que los porcentajes quedan determinados, para cada una de las mencionadas actividades, como 90% del cumplimiento en tiempo de las solicitudes de servicio en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos, y el 10% restante de tales solicitudes efectuadas en 150% de los plazos originales de entrega.

h) Por otro lado, sobre los parámetros e indicadores de calidad "Para el medio de transmisión" para cobre, en el referido numeral, el AEP señala:

"Para el medio de transmisión:

Las características técnicas para un par de cobre serán:

Parámetro	Medición entre puntos (filas)	Valor Aceptable
Resistencia de aislamiento	a-b	Mayor a 1 Mohms
	a-tierra	
	b-tierra	
Capacitancia	a-b	52.5 nF/ Km \pm 5 %
	a-tierra	64 nF/Km \pm 10 %
	b-tierra	64 nF/Km \pm 10 %

Tabla 5: Parámetros eléctricos"

Al respecto, el Instituto considera que aun cuando dichos valores son de interés para la Propuesta de Oferta, no son relevantes del todo para el SRL, toda vez que este es un servicio donde el CS no obtiene control del medio de transmisión, sino que este permanece bajo la operación del AEP quien revende la totalidad del servicio. No obstante el Instituto considera que tales valores son conceptualmente importantes para la determinación de fallas en el bucle. En este sentido, es digno de mención que la primera tabla del texto citado se presenta en el inciso 3) de la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, relativos los términos de reparación de fallas.

Por lo anterior, el Instituto requiere el AEP reubicar el contenido en cuestión a la sección específica donde se aborde lo conducente a términos de reparación de fallas.

l) Asimismo, en el numeral 2.8 el AEP también presenta los "rangos de sincronización" para el SRI mediante el siguiente texto:

"Para SRI los rangos de sincronización serán:

Velocidad de servicio (hasta)	Rango de Sincronización	
	UPSTREAM (Kbps)	DOWNSTREAM (Kbps)
5 Mbps ²	384 -768	3,648 - 6,016
10 Mbps	512-960	6,016 - 12,544
20 Mbps ³	5,000	20,000

Tabla 6: Rangos de sincronización SRI

Las velocidades anteriores serán habilitadas con base en la modalidad de reventa contratada y de conformidad con las políticas comerciales de Telnor hacia sus usuarios."

Al respecto, el Instituto considera que aunque dichos valores son de interés para la Propuesta de Oferta de Referencia, no son relevantes del todo para el servicio en cuestión, en virtud de que en éste la gestión y administración del tráfico permanece bajo la operación del AEP. En este sentido, si bien tales valores son conceptualmente importantes para la determinación de fallas en el bucle, es el AEP quien tiene responsabilidad de la atención de la fallas en el servicio, en virtud de su carácter de revendedor del servicio y por lo tanto, los "rangos de sincronización" resultan ajenos al control e injerencia de los CS.

Por lo anterior, el Instituto requiere el AEP reubicar el contenido en cuestión a la sección específica donde se aborde lo conducente a términos de reparación de fallas.

j) En el mismo sentido, sobre los parámetros e indicadores de calidad "Para el medio de transmisión" referentes a fibra óptica, en el numeral 2.8 el AEP indica:

"Para los servicios que se prestan por Fibra Óptica aplicarán los siguientes parámetros en la puesta en operación:

² Para usuarios existentes que no alcancen la velocidad mínima dadas las condiciones de la planta, Telnor ofrece mantenerlos en la velocidad actual de operación.

³ Sólo aplica para FTTH."

- Latencia en un solo sentido: 50 (ms)
- Pérdida de paquetes 0.4%
- Disponibilidad del servicio 99.50%

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que el contenido del texto en comento no es acorde en su totalidad a lo establecido por la Condición CENTÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación, misma que a la letra señala:

"CENTÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad para los servicios ofertados a través de cobre y fibra óptica, incluyendo aquellos especificados en el Plan de Gestión del Espectro y en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA. Tratándose de los servicios ofertados a través de fibra óptica; los parámetros e indicadores de calidad deberán constar de al menos los siguientes elementos: latencia, porcentaje de pérdida de paquetes de la sección del medio de transmisión que se encuentra bajo la responsabilidad del Agente Económico Preponderante y porcentaje de disponibilidad trimestral, garantizando al menos la calidad indicada a continuación:

Latencia (ms): 50

Pérdida de paquetes: 0.4 %

Porcentaje de disponibilidad de servicio: 99.90%.

(...)"

(Énfasis añadido)

En mérito de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto citado a fin de reflejar que el porcentaje de pérdida de paquetes será relativo a la sección del medio de transmisión que se encuentra bajo la responsabilidad del AEP. Asimismo, el valor del porcentaje de disponibilidad de servicio se deberá modificar en el texto a efecto de garantizar al menos la calidad especificada para éste en la Condición CENTÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación. Adicionalmente, la redacción deberá eliminar la referencia a que la latencia sea establecida "en un solo sentido".

k) Por lo que hace a los parámetros e indicadores de calidad asociados a la reparación de fallas, en el numeral en cuestión, el AEP expresa:

"Reparación de fallas.

Los parámetros de calidad aplicables son los mismos que se proporcionan a los usuarios Telnor:

- o 85% de reparaciones el mismo día hábil.
- o 97% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles y el 6% restante no excederá 10 días hábiles."

El Instituto considera que la información presentada por el AEP no permite a los CS inferir el alcance de dichos parámetros e indicadores de calidad en función de si tales fallas afectan a usuarios comerciales o residenciales. En este sentido, el Instituto considera que los parámetros e indicadores de calidad expuestos por el AEP para este rubro no son acordes en su totalidad a lo establecido en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación:

"CENTÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá sujetarse por lo menos a los siguientes términos de reparación de fallas en los servicios de desagregación:

- 1) La reparación de fallas se deberá proporcionar en plazos que permitan al Concesionario Solicitante replicar al menos los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus Usuarios Finales.
- 2) Para fallas que afectan a usuarios residenciales, los plazos de reparación que el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer será de un día hábil para al menos el 85% de las fallas y hasta máximo tres días hábiles para al menos el 95% de las fallas, el 5% restante no deberá exceder de 10 días hábiles.

(...)"

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del texto en comentario a efecto de establecer los parámetros e indicadores de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten tanto a usuarios residenciales como a usuarios comerciales, de a modo que sea reflejado lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación.

5.2.8. SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE

a) En el numeral 3 de la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP dispone lo siguiente:

"3. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB), consiste en la conducción del tráfico asimétrico de datos originado por usuarios finales de la red de cobre (tecnologías xDSL) o fibra óptica (tecnología GPON) de Telnor, desde el PCT hasta el puerto de red de los equipos de acceso sin que el CS requiera establecer una conexión física con el usuario final; mediante el SAIB el CS podrá proveer el servicio de datos a los usuarios finales a través de la infraestructura de Telnor.

(...)

En este servicio Telnor será responsable del mantenimiento del bucle local desde el Punto de Conexión Terminal (PCT) hasta el puerto de red de los equipos de acceso donde se entrega la señal proveniente de los usuarios finales al CS. Después de este punto, inicia el servicio de Concentración y Distribución.

Para la entrega del servicio y la concentración del tráfico de distintos usuarios, Telnor pone a disposición del CS el servicio auxiliar de Concentración y Distribución, por lo cual, el CS deberá observar los criterios establecidos para la solicitud de los servicios de acuerdo a la zona de cobertura y nivel de agregación correspondiente.

(...)"

(Énfasis añadido)

Al respecto, las Condiciones SEXAGÉSIMA SEXTA, SEXAGÉSIMA SÉPTIMA y SEPTUAGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación indican lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local tal que permita disponer del Tráfico de datos originado por el usuario, ya sea por medios de cobre o fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal en el sitio del Usuario Final, transportando el Tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso. Mediante el servicio de concentración y distribución se identifica y concentra el Tráfico en uno o varios puertos desde donde se entrega o conduce hasta los puntos definidos para la entrega de tráfico al Concesionario Solicitante correspondiente."

"SEXAGÉSIMA SÉPTIMA.- La Zona de Cobertura del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local comprende la totalidad de la red del Agente Económico Preponderante a efectos de incluir los puntos definidos para la entrega de tráfico en diferentes niveles de agregación con los Concesionarios Solicitantes, y de esta forma habilitar la provisión de los servicios de telecomunicaciones por parte de los Concesionarios Solicitantes, siempre que sea técnicamente factible."

"SEPTUAGÉSIMA PRIMERA.- Para efectos de la entrega del Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, es procedente la utilización del Servicio de concentración y distribución que permite identificar, concentrar y conducir la

entrega del Tráfico de datos a cada Concesionario Solicitante. Este servicio provee la entrega de la señal o información de cada Usuario Final a cada concesionario a nivel de Capa 2 del modelo de interconexión de sistemas abiertos (OSI)."

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto considera que la descripción del SAIB en la Propuesta de Oferta de Referencia no se apega a lo establecido en la normatividad citada, toda vez que la descripción que hace el AEP no establece con claridad el alcance completo del servicio. Conforme a las Condiciones SEXAGÉSIMA SEXTA, SEXAGÉSIMA SÉPTIMA y SEPTUAGÉSIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación, el SAIB debe permitir la conducción del tráfico de datos del usuario, indistintamente si el medio es cobre o fibra óptica, o si el tráfico es simétrico o asimétrico, desde el PCT en el domicilio del cliente hasta los puntos de entrega del tráfico a los CS. A efectos de habilitar este alcance se considera la totalidad de la red del AEP como la zona de cobertura del SAIB, y así contemplar los puntos de entrega del tráfico a los CS en sus diferentes niveles de agregación. La utilización de los servicios de concentración y distribución deben contemplarse dentro del SAIB como las funcionalidades que permiten identificar, concentrar y conducir el tráfico de datos hasta su entrega a cada CS.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP que modifique en la Propuesta Final de Oferta de Referencia la descripción y alcance del SAIB, a fin de reflejar lo establecido en las Condiciones SEXAGÉSIMA SEXTA, SEXAGÉSIMA SÉPTIMA y SEPTUAGÉSIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación, respecto la descripción completa del SAIB, su alcance desde el PCT en el sitio del usuario hasta los puntos de entrega del tráfico a los CS comprendiendo toda la red del AEP, y considerando el servicio de concentración y distribución como parte integral del mismo.

b) En el numeral 3 de la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP dispone lo siguiente:

"3. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

(...)

Las políticas comerciales que se prestarán a los CS en este servicio estarán sujetas a los SLA's, perfiles y anchos de banda, entre otros criterios que Telnor utiliza para prestar los servicios a sus usuario finales. Por tanto, la configuración upstream-downstream que será configurada en los equipos de acceso será la oferta comercial, de acuerdo a las políticas de Telnor.

(...)

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

(...)

El SAIB contempla las siguientes características:

- Tráfico Best Effort.
- Ancho de banda definido al momento de la contratación del servicio.
- Medio de acceso a usuarios finales (cobre o fibra óptica)
- El tráfico soportado es Unicast.¹⁵

(...)

Los perfiles para el Servicio de Acceso Indirecto que podrá contratar el CS serán los desarrollados por Telnor con base en el tipo de tecnología instalada en la red. El CS podrá solicitar el cambio de perfil cuando lo considere comercialmente adecuado y estará sujeto a la factibilidad técnica.

La velocidad de sincronía se establece entre el Módem del usuario final y el puerto de acceso del equipo en la central. Dependiendo de la condición física del medio de acceso la señal puede sufrir atenuación y como consecuencia puede existir una disminución en la velocidad.

Los perfiles comerciales que podrá contratar el Concesionario Solicitante dependerán del medio de acceso, de acuerdo con lo siguiente:

SAIB	xDSL	FTTH
Hasta 5 Mbps	✓	✓
Hasta 10 Mbps	✓	✓
Hasta 20 Mbps ¹⁷	X	✓
Hasta 40 Mbps ¹⁸	X	✓

Tabla 7: Perfiles comerciales para SAIB.

Para el SAIB contratado sobre un bucle de fibra óptica, los perfiles comerciales que podrá contratar el CS son los anteriormente indicados, **siempre y cuando se**

15. "El servicio de tráfico Multicast se proporcionará cuando lo soporte la Red de Telnor para sus propias operaciones o cuando el CS que lo requiera asuma los costos incurridos o asociados de las adecuaciones en la red para la habilitación del mismo."

17 "Este perfil sólo es aplicable a FTTH"

18 "Este perfil sólo es aplicable a FTTH"

encuentren dentro del rango del equipo de red de acceso (OLT), la velocidad no se verá afectada.

Las velocidades ofrecidas están limitadas a la disponibilidad de la tecnología desplegada, la condición de la misma en la zona de cobertura y la factibilidad técnica y económica para proveer el servicio.

(Énfasis añadido)

Al respecto, la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación indica lo siguiente:

"UNDÉCIMA.- Tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

(...)

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea proporcionados por el Agente Económico Preponderante deberán ofrecer características técnicas que permitan al Concesionario Solicitante replicar los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a los usuarios finales.

(Énfasis añadido)

Y la Medida DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación señala:

"DECIMOSÉPTIMA.- Los servicios de desagregación deberán proporcionarse en cualquier punto donde sea técnicamente factible. A fin de cumplir plenamente con esta obligación, el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes en el Sistema Electrónico de Gestión información relativa a sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada. Dicha información deberá contener, al menos, lo siguiente:

- *Información sobre los elementos de la red en los que se proveen los servicios de desagregación, en particular, localización exacta de las instalaciones: conmutadores, repartidores principales, concentradores, nodos remotos, puntos de distribución distantes, entre otros.*
- *Características de los espacios del Servicio de Coubicación para Desagregación disponibles en cada una de las centrales telefónicas o instalaciones equivalentes, como son espacio disponible, estado de acondicionamiento de éste, entre otras.*
- *Número y disponibilidad de bucles y sub-bucles, rango de numeración geográfica y área de cobertura correspondiente a cada punto o elemento de red en las que los servicios de desagregación están efectivamente disponibles.*

- Información disponible sobre los parámetros relevantes del Bucle Local correspondientes a cada punto de acceso.
- Características de los recursos de red y/o de obra civil disponibles para el establecimiento de enlaces externos desde los puntos de acceso.
- Centrales telefónicas o instalaciones equivalentes o Punto de Interconexión para el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local.
- Datos de edificios y repartidores de líneas telefónicas.
- Datos de unidades básicas.
- Datos de pares individuales.
- Requisitos o restricciones para equipos ubicados por los concesionarios.
- Normas de seguridad de las instalaciones y de acceso a los equipos por los concesionarios.
- Condiciones técnicas relacionadas con el acceso y uso del Bucle Local y criterios objetivos para restringir el acceso al mismo."

(Énfasis añadido)

El AEP define para el SAIB que la velocidad de sincronía se establece entre el módem u ONT del Usuario Final y el puerto de acceso del equipo en la central. Esta velocidad depende de la configuración de los equipos de acceso (DSLAM-OLT), de las condiciones físicas del medio (cobre o fibra óptica), la calificación del bucle, y el rango del equipo de red de acceso (OLT) para el caso de fibra óptica, por lo que cada perfil se ofrece con características de mejor esfuerzo (*Best Effort*), y que estas características son las que determinan los perfiles que ofrece actualmente a sus usuarios.

A lo anterior el Instituto considera que la información para cada uno de los perfiles comerciales propuestos por el AEP sólo incluyen la información de referencia de las velocidades que ofrecen, de ahí que se insista en que el AEP haga disponible la información detallada que usa para determinar los posibles perfiles de velocidad a sus clientes, según lo dispuesto en la Medida DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación, y de esta forma los CS tengan una idea del rango de velocidades que pueden esperar y les permita determinar por sí mismos la factibilidad de proveer una velocidad o perfil comercial determinado del SAIB para sus usuarios, y efectivamente replicar los servicios conforme a lo estipulado en la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación citada.

Por lo anterior y a efectos de cumplir con lo estipulado en las Medidas UNDÉCIMA y DECIMOSÉPTIMA de las Medidas de Desagregación, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir toda la información que sea necesaria para que los CS puedan determinar la factibilidad de proveer una velocidad o perfil comercial determinado a sus usuarios mediante el SAIB. La información que debe estar disponible por parte del AEP, deberá atenerse a lo expuesto en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo, y por lo menos comprender para este servicio las ubicaciones de las centrales o instalaciones equivalentes que proveerán el SAIB, las clasificaciones o niveles de concentración de las centrales (nodos de concentración -NCAI-), las características técnicas de los equipos de acceso (DSLAM-OLT) y sus configuraciones, la calificación de los bucles y las condiciones físicas del medio (cobre o fibra) que se tengan en cada sitio. Respecto a las velocidades o perfiles para el SAIB se deben disponer de todas las velocidades de sincronización que se ofrecen para el servicio de internet actualmente, incluyendo la desviación máxima de la velocidad de sincronización de referencia de cada perfil, y como se realizan las medidas asociadas a esa velocidad.

c) En el numeral 3 de la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP dispone lo siguiente:

"El SAIB contempla las siguientes características:

- *Tráfico Best Effort.*
- *Ancho de banda definido al momento de la contratación del servicio.*
- *Medio de acceso a usuarios finales (cobre o fibra óptica)*
- *El tráfico soportado es Unicast.¹⁵*

(...)"

Al respecto la Condición SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación establece:

"SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer la capacidad de transmisión del Tráfico sin establecer prioridades, excepciones, limitantes, degradación o discriminación a efectos de que los Concesionarios Solicitantes puedan prestar cualquier servicio de telecomunicaciones por medio del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, los cuales comprenden de manera

¹⁵. "El servicio de tráfico Multicast se proporcionará cuando lo soporte la Red de TeIno para sus propias operaciones o cuando el CS que lo requiera asuma los costos incurridos o asociados de las adecuaciones en la red para la habilitación del mismo."

enunciativa más no limitativa los tráficos de voz, datos y video. El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el servicio de tráfico Multicast cuando lo soporten sus propias operaciones o cuando los Concesionarios Solicitantes que lo requieran asuman los costos estrictamente incurridos o asociados de las adecuaciones en la red para este servicio en una determinada cobertura."

El Instituto considera que la descripción de las características del SAIB que refiere el AEP en su Propuesta no se apega a la Condición SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA citada, en el sentido de que solo se menciona que el tipo de tráfico soportado es "Unicast", y se precisa en la nota al pie de página correspondiente que el tráfico -Multicast- se proporcionará cuando lo soporte la red del AEP o cuando el CS que lo requiera asuma los costos incurridos o asociados de las adecuaciones para la habilitación del mismo.

Derivado de lo anterior y a efectos de cumplir con lo estipulado en la Condición SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia, para incluir en la descripción del SAIB, específicamente en lo que concierne a sus características de la capacidad de transmisión, los tipos de tráfico y la mención explícita respecto a las condiciones bajo las cuales proporcionará el tráfico Multicast, cuando los CS lo requieran sin limitarlo a uno solo.

d) En el numeral 3 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el AEP dispone lo siguiente:

"3. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

(...)

El Concesionario Solicitante podrá proveer el servicio de datos al usuario final, mientras que el servicio de telefonía podrá ser proporcionado por Telnor u otro concesionario en la modalidad de reventa de línea, siendo necesario que este activo u servicio de telefonía básica para la provisión del SAIB, de lo contrario el CS deberá pagar la renta mensual del SAIB sin línea telefónica.

Dadas las limitantes técnicas y tecnológicas de la fibra óptica, cuando el SAIB sea provisto sobre accesos FTTH o TBA (Terminales de Banda Ancha o conocidas como FTIN), Telnor no podrá proveer al usuario final el servicio de línea telefónica, por lo que el CS deberá de pagar la renta mensual por el SAIB sin línea telefónica.

(Énfasis añadido)

Al respecto, las Condiciones SEPTUAGÉSIMA CUARTA y SEPTUAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación indican a la letra lo siguiente:

"SEPTUAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante pondrá a disposición de los Concesionarios Solicitantes los perfiles de línea autorizados por el Instituto o que comercializa o aplica a sus Usuarios Finales. El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local será disponible en las siguientes modalidades:

- suscriptor existente con servicio de voz sin servicio de acceso a datos
- suscriptor existente con servicio de voz y con servicio de acceso a datos
- suscriptor existente sin servicio de voz con servicio de acceso a datos.
- suscriptor nuevo, solo si existen recursos de red disponibles para el domicilio."

(Énfasis añadido)

"SEPTUAGÉSIMA SEXTA.- En la contratación del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local el Agente Económico Preponderante podrá mantener la provisión del servicio de voz, o hacer disponible el Servicio de Reventa de Línea a solicitud del Concesionario Solicitante."

(Énfasis añadido)

En este sentido, la Condición SEPTUAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación arriba citada, contempla los posibles escenarios para ofrecer el SAIB, cuya finalidad es el acceso a datos, con opciones de telefonía de voz. De ninguna manera se interpreta o se infiere que proporcionar el servicio de datos debe estar siempre condicionado o asociado con el servicio telefónico de voz provisto por el AEP bajo cualquier esquema. Esta provisión es opcional a solicitud del CS como se indica en la Condición SEPTUAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación.

Por lo anterior, y a efectos de otorgar mayor claridad y certeza a los CS en la contratación del SAIB, y dar cumplimiento a las Condiciones SEPTUAGÉSIMA CUARTA y SEPTUAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación, el Instituto requiere al AEP modificar la redacción del numeral 3 de la Propuesta Final de Oferta de Referencia, para precisar que en la modalidad del SAIB que comprenda solo el acceso a datos, no se debe establecer condición alguna que obligue al CS a contratar cualquier modalidad o esquema de servicio de voz, ya sea provisto por el AEP o mediante la contratación del SRL.

e) Relativo al numeral 3 el AEP señala lo siguiente:

"3. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle.

(...)

Para la entrega del servicio y la concentración del tráfico de distintos usuarios, Telnor pone a disposición del CS el servicio auxiliar de Concentración y Distribución, por lo cual, el CS deberá observar los criterios establecidos para la solicitud de los servicios de acuerdo a la zona de cobertura y nivel de agregación correspondiente. También podrá referirse a la Oferta de Enlaces Dedicados para la concentración y agregación del tráfico, por ejemplo, cuando desee agregar un Servicio de Concentración y Distribución que por arquitectura de red no corresponda a la misma zona de cobertura, región o área.

(Énfasis añadido)

Al respecto, la Condición SEPTUAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación indica lo siguiente:

"SEPTUAGÉSIMA TERCERA.- A solicitud del Concesionario Solicitante se podrán utilizar enlaces de transporte (propios o arrendados), para entregar el Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local hacia o desde centrales que se encuentren fuera de los Puntos de Interconexión definidos para la entrega del Tráfico de este servicio.

En caso de requerir el transporte o entrega de Tráfico de datos entre centrales del mismo nivel que no se comuniquen entre ellas, es decir, que no pertenezcan al mismo dominio administrativo del servicio de concentración y distribución, el Concesionario Solicitante puede elegir entre la utilización de servicios de enlaces de transporte (propios o arrendados), o solicitar la entrega en un Punto de Interconexión que tenga la capacidad de agregación del Tráfico de dichas Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes."

(Énfasis añadido)

Derivado de la Condición citada con anterioridad, se contempla la opción de que los CS utilicen sus propios enlaces para transportar el Tráfico del SAIB proveniente de diferentes puntos de concentración, opción que no es considerada explícitamente en la Propuesta de Oferta del AEP, ya que solo refiere a la contratación de los mismos mediante la Oferta de Enlaces Dedicados.

Por lo anterior, y a efecto de otorgar certeza a los CS en la contratación del SAIB, y dar cumplimiento a la Condición SEPTUAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, el Instituto requiere al AEP precisar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia las opciones al CS de arrendar en referencia a las Ofertas de Enlaces Dedicados o en su caso utilizar sus propios enlaces para transportar el Tráfico del SAIB proveniente de diferentes puntos de concentración.

f) Relativo al numeral 3.1 el AEP menciona lo siguiente:

"3.1. Módem del usuario final.

Parámetros del Módem.

El Módem del usuario final no forma parte del SAIB, por lo anterior, los Concesionarios Solicitantes proveerán los equipos terminales a sus usuarios para la instalación del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, pudiendo considerar las siguientes características:

(...)

- Los Módems que actualmente son compatibles con las plataformas de red de acceso xDSL son los de los siguientes proveedores:

- Technicolor (Thomson);
- Alcatel-Lucent;
- Huawei;
- Pace (2wire).

- Las ONT's que actualmente son compatibles con las plataformas de red de acceso FTTH son las de los siguientes proveedores:

- Alcatel-Lucent;
- Huawei.

Para el Módem y ONT será necesario configurar y supervisar remotamente los equipos desde el equipo de red de acceso, dicha configuración forma parte de la entrega de los servicios.

La funcionalidad de las ONT depende del equipo correspondiente en la red de acceso, para lo cual, Telnor indicará al CS el proveedor de los equipos en la red de acceso (OLT's).

El Módem que el CS decida instalar en el domicilio del usuario final deberá ser interoperable con la red de Telnor, por lo que Telnor pone a disposición de los CS el Servicio de Interoperabilidad del Módem y ONT."

El Módem que el CS decida instalar en el domicilio del usuario final deberá ser interoperable con la red de Telnor, por lo que Telnor pone a disposición de los CS el Servicio de Interoperabilidad del Módem y ONT.

Servicio de Interoperabilidad del Módem

A través de este procedimiento se verificará que el Módem sea interoperable con los equipos de la red de acceso de Telnor, para las tecnologías que Telnor tiene activas, para comprobar la operación del equipo en la red.

Los parámetros que serán verificados durante la revisión de los equipos serán: atenuación (ATTN), señal a ruido (SNR), máxima velocidad y tiempo de sincronía, con base a la distancia y el diseño de cada perfil de línea.

Los Módems que el CS Ingrese para el procedimiento de interoperabilidad deberán cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el Anexo 3 de la Oferta (apartado Módem).

Procedimiento de interoperabilidad del Módem

- 1) El Concesionario Solicitante deberá presentar solicitud por Módem en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.
- 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un NIS, si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Posterior a la validación de la solicitud, Telnor en un plazo no mayor a 3 días notificará al CS qué día podrá ingresar el Módem a Laboratorio Telnor para iniciar las pruebas.
- 4) Una vez que se haya recibido el Módem, Laboratorio llevará a cabo las pruebas de interoperabilidad, y en un plazo máximo de 20 días hábiles dará respuesta al CS de acuerdo a lo siguiente:
 - a) El Módem es interoperable
 - b) El Módem no es interoperable, se enviará respuesta. Con el objetivo de que el CS pueda realizar los ajustes necesarios al Módem, podrá reingresarlo sin costo por una ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.
- 5) Cuando se haya notificado al CS sobre los resultados de la interoperabilidad del Módem, se realizará el cargo correspondiente.

(Énfasis añadido)

Al respecto, la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación indica lo siguiente:

"UNDÉCIMA- Tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

(...)

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea proporcionados por el Agente Económico Preponderante **deberán ofrecer características técnicas que permitan al Concesionario Solicitante replicar los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a los usuarios finales**.

(Énfasis añadido)

De igual forma, la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación dispone lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, lo cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Cubricación para Desagregación y Servicios Auxiliares.

(...)

El AEP no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- *Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a cualquier concesionario de redes públicas que se lo solicite.*

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo descrito anteriormente, el Instituto observa que el AEP incluye la lista de equipos (Modem y ONT) que actualmente utiliza el AEP y podrán utilizar los CS para habilitar el SAIB, establece un servicio con su respectivo procedimiento para probar la interoperabilidad de los mismos, así como dispone de las características técnicas mínimas de interoperabilidad (Anexo 3: Norma 3), que deben cumplir los equipos que deseen utilizar los CS:

Al respecto, el Instituto considera que respecto al listado de equipos que el AEP utiliza para su propia operación, debe hacer disponible la información de las marcas, los modelos, las versiones de software y hardware soportados por su red, y deberá comprometerse a que cualquier cambio de configuración, actualización o cambio tecnológico de los elementos de su red soportaran también los equipos instalados de los CS, esto para asegurar el seguimiento a la Medida UNDÉCIMA de

las Medidas de Desagregación, en el sentido de asegurar las condiciones técnicas que permitan al CS replicar de los servicios.

En caso de que el CS elija comprar los módems por su cuenta, y para no atentar contra lo dispuesto en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, se debe tener la opción de adquirir los equipos con proveedores distintos a los del AEP, para lo que solo se debe proporcionar la información técnica necesaria y suficiente para que los CS tenga la posibilidad de seleccionar los equipos (módem y ONT) con los proveedores de su elección, así como todos los parámetros de configuración que debe tener para poder conectarse e interoperar en la red del AEP.

De igual forma el Instituto considera que el servicio y procedimiento de interoperabilidad propuesto por el AEP debe ser opcional y sin costo a efectos de no conformar un requisito adicional que atente contra lo dispuesto en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación.

Por lo anterior y a efecto de cumplir con lo dispuesto en las Medidas QUINTA y UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación, se requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para el SAIB, en el numeral 3.1 Modem del usuario final, en el sentido de publicar los estándares que utiliza y cualquier equipo certificado / homologado que los cumpla podrá conectarse e interoperar con la red del AEP. Al respecto debe incluir toda la información técnica así como todos los parámetros de configuración que debe tener y deberá comprometerse a que cualquier cambio de configuración, actualización o cambio tecnológico de los elementos de su red soportaran también los equipos instalados de los CS.

De la misma forma se requiere la mención expresa de que el servicio y procedimiento de interoperabilidad es opcional y sin costo. Por último, referente a lo estipulado por el AEP en el numeral 3.1 sobre el módem del Usuario Final, para el SAIB, el AEP deberá atenerse a lo expuesto en el numeral 5.2.7.4 del presente Acuerdo, para considerar la opción de que a solicitud del CS se suministren los equipos terminales por parte del AEP.

5.2.8.1. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SAIB

a) De la lectura de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que el AEP no se ajusta a diversas condiciones de la Resolución de Desagregación relacionadas con los "*Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio*". Por ello, para que los términos de la Propuesta de Oferta de Referencia otorguen mayor certidumbre a los CS, el Instituto requiere al AEP seguir los puntos

establecidos en los incisos a) y b) del numeral 5.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenderse a lo expuesto en dicho numeral.

b) Por otro lado, el Instituto considera que el AEP debe tomar en cuenta lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA y ajustar los plazos considerando que los CS deberán ofrecer servicios a sus usuarios que permitan replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso b) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

c) En el numeral 1.1, respecto a los usuarios existentes, el AEP indica que informará tras una solicitud del CS si existe factibilidad para un perfil determinado, lo que genera incertidumbre sobre la viabilidad de contratación de los servicios:

"1.1. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB.

(...)

Procedimiento de contratación y entrega (Usuarios existentes)

Pre contratación:

- 1) *El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.*
- 2) *La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.*
- 3) *Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 1 día hábil y se responderá al CS conforme a lo siguiente:*
 - a. *Existen Facilidades:*
 - i. *Se asignará un NIS y se enviará confirmación de la fecha propuesta en que se habilitará el servicio. Si el perfil solicitado es distinto al factible el servicio se aprovisionará en el perfil más cercano al solicitado.*
 - b. *No existen facilidades asociadas*
 - i. *Se informará al CS que no es factible brindar el servicio. Se iniciará el procedimiento de Trabajos Especiales."*

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso c) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

d) En el numeral 3.2, el AEP deja implícito que será su exclusiva facultad determinar la fecha y hora de habilitación al Usuario Final dentro de los plazos señalados, lo que genera incertidumbre a los CS y propicia visitas fallidas:

"3.2. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB.

(...)

Procedimiento de contratación (Usuarios nuevo)

- 1) El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.
- 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 1 día hábil y se responderá al CS conforme a lo siguiente:
 - a. Si el usuario tiene acometida se asignará un NIS, se probará la misma y habilitará el servicio en un plazo máximo de 5 días hábiles. (...)
 - b. Si el usuario no tiene acometida pero existen recursos de red, se asignará un NIS y se habilitará el servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles. (...)

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso d) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

e) Por otra parte, en el numeral 3.2 el AEP señala lo siguiente:

"3.2. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB.

(...)

Procedimiento de contratación y entrega (Usuarios existentes)

Pre contratación:

(...)

Contratación

- 5) Una vez que el CS haya asegurado que el usuario cuenta con el Módem, podrá ingresar al portal *www.xxxxx.com* (el cual le será proporcionado a la firma del Convenio de Desagregación) dentro del plazo estipulado y capturar los datos solicitados de acuerdo con el tipo de tecnología.
- 6) Una vez que haya enviado los datos necesarios a través del portal, el CS deberá desconectar el Módem de Telnor y conectar su equipo.
- 7) Una vez que el CS haya capturado los datos o la llamada haya concluido, el servicio quedará habilitado en un plazo máximo de 30 minutos, los resultados de la prueba realizada en el momento de la habilitación del servicio se almacenarán en el Sistema de Captura o en el SEG cuando entre en operación, para que el CS pueda consultarlas; así mismo, se cargarán los gastos de habilitación, y se comenzará a facturar la renta correspondiente al perfil solicitado."

(Énfasis añadido)

De lo citado, el Instituto considera que el AEP deberá justificar debidamente el plazo de 30 minutos para habilitar el servicio, para brindar a los CS mayor certidumbre del proceso de entrega del servicio, teniendo en cuenta lo establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación que señala a la letra:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares

(...)

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

- *Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a*

cualquier concesionario de redes públicas de telecomunicaciones que se lo solicite.

- Aplicar términos y condiciones a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico distintos a los establecidos en la Oferta de Referencia.
- Condicionar la provisión de los servicios a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional o diferente de aquel.
- Sujetar la provisión de los servicios a la condición de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior se considera que dado que el AEP no podrá establecer condiciones que puedan inhibir la competencia, deberá establecer en su Propuesta Final de Oferta de Referencia el plazo de entrega de servicio que considera para sus propias operaciones, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP que justifique las razones por las cuales se considera un plazo de 30 minutos para la entrega del servicio y en caso de ser distinto al plazo que establece para sus propias operaciones modificarlo en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

f) Por otra parte, en el numeral 3.2, el AEP señala:

"3.2. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB.

(...)

Procedimiento de modificación de velocidad de SAIB

(...)

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

- a. Es posible brindar la velocidad solicitada, se asignará un NIS y la velocidad solicitada será habilitada en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- b. No es posible brindar la velocidad solicitada, se asignará un NIS y el servicio se activará en la velocidad disponible más cercana a la solicitada en un plazo máximo de 5 días hábiles.

(...)"

(Énfasis añadido)

De la porción enfatizada, se desprende que si no es posible brindar la velocidad solicitada por el CS, el AEP activará el servicio en la velocidad disponible más cercana, sin embargo, no se toma en cuenta la preferencia del CS para elegir la velocidad disponible superior o inferior. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP hacer explícito en su Propuesta Final de Oferta de Referencia que consultará al CS sobre su preferencia al respecto para el caso en discusión.

g) Asimismo, el AEP no considera para el "Procedimiento de contratación (Usuarios nuevo)" los casos en los que no se pueda probar la Acometida por razones asociadas al AEP, así por los argumentos expuestos en el inciso c) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo el AEP deberá atenerse a lo expuesto en dicho numeral.

h) Por otro lado, en el numeral 3.2. el AEP señala:

"3.2. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Baja del servicio

- 1) Para dar de baja un servicio el CS deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando el NIS-Referencia del servicio en operación.*
- 2) Se validará que la solicitud cumpla con la información del formato y en un plazo máximo de 1 día hábil se contestará conforme a lo siguiente:*
 - a. Si la solicitud cumple con lo establecido se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud (NIS).*
 - b. Si la información no cumple con lo establecido será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.*
- 3) Una vez asignado el NIS se dará de baja el servicio correspondiente y se realizará la baja en un plazo máximo de 2 días hábiles.*

Nota:

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

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la baja del servicio no se apega al procedimiento de baja del servicio establecido en el

Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación que establece un plazo de un día hábil a partir de la entrega de solicitud para validar y asignar un NIS, una vez se asigne el NIS se dará la baja del servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso h) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

i) Asimismo, el Instituto considera que lo indicado por el AEP no se ajusta a la Condición NONAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, al no especificar que el plazo para la suspensión de facturación es de dos días hábiles a partir de la solicitud de baja, además de que posterior a este plazo no podrán añadirse cargos al servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso i) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

5.2.8.2. PLAZOS DE ENTREGA.

Por otra parte, en el numeral 3.3 el AEP señala lo siguiente:

"3.3. Plazos de Entrega.

- *Validación de la Solicitud: 1 día hábil.*
- *Verificación de la factibilidad técnica: 1 día hábil.*
- *Habilitación del servicio para usuario final activo: 5 días.*
- *Habilitación del servicio con acometida existente: 7 días hábiles.*
- *Habilitación del servicio sin acometida existente: 10 días hábiles."*

De lo anterior, el Instituto identifica que los siguientes plazos: plazo máximo de entrega de servicio de cinco días hábiles para usuarios activos; siete días para usuarios con Acometida existente; y diez días hábiles para usuarios sin Acometida existente, se contabilizan una vez verificada la factibilidad técnica. Sin embargo, los plazos indicados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación son plazos totales a partir de la solicitud y no después de la verificación de factibilidad técnica. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que los plazos en comento sean considerados a partir de la solicitud.

5.2.8.3. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD

a) Derivado del análisis realizado al numeral 3.4 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto ha identificado que en general su contenido no se apega a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación relativas a los parámetros e indicadores de calidad del SAIB, descritas en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido expuesto en el numeral 3.4 de modo que sean reflejados, específicamente para el SAIB, requerimientos análogos a los solicitados en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo, en particular aquellos relativos a plazos de entrega, niveles de disponibilidad del servicio, gestión y reparación de fallas, continuidad de los servicios, relativos a cobre y fibra óptica que sean relevantes para el servicio, los aspectos técnicos y operativos de la red del AEP y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

b) Sin perjuicio de lo anterior, con referencia a los parámetros e indicadores de calidad asociados a las pruebas de entrega y los procedimientos de atención de fallas e incidencias correspondientes al SAIB, en el primer párrafo del numeral 3.4 el AEP indica lo siguiente:

"Las pruebas para la entrega de los servicios están documentadas con el Anexo 2 de la Oferta y el procedimiento para la atención de fallas e incidencias se encuentra en el Anexo 4 de la Oferta."

(Énfasis añadido)

Al respecto, de conformidad con lo expuesto en el inciso f) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto aludido de modo que todos los parámetros e indicadores de calidad relativos al SAIB sean incluidos en el numeral correspondiente al servicio en cuestión, en específico aquellos asociados a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias.

c) Asimismo, en dicho numeral el AEP señala lo siguiente respecto al parámetro "velocidad de sincronización" asociado al SAIB:

"El parámetro de calidad de SAIB, se define con base a la velocidad de sincronización actual que reporte dicha tecnología al momento de entrega del servicio y que dada la naturaleza estadística de las mediciones, se deberá encontrar dentro de los rangos indicados a continuación."

Velocidad de servicio (Mbps)	UPSTREAM (Kbps)	DOWNSTREAM (Kbps)
5 Mbps	384 - 768	3,648 - 6,016
10 Mbps	512-960	6,016 - 12,544
20 Mbps ⁸	5,000	20,000
40 Mbps ⁹	5,000	40,000

Tabla 8: Rango de Sincronización SAIB

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que contenido presentado anteriormente sugiere limitación en las velocidades de sincronización dentro de ciertos "rangos" tanto para "Upstream" como "Downstream" y en este sentido, resulta incierto su alcance y aplicabilidad para el SAIB, toda vez que AEP señala que el tráfico para el SAIB obedece la calidad Best Effort. Lo anterior, queda en evidencia mediante el siguiente texto incluido en el numeral 3 de la Propuesta de Oferta de Referencia:

"El SAIB contempla las siguientes características:

- Tráfico Best Effort.
- Ancho de banda definido al momento de la contratación del servicio.
- Medio de acceso a usuarios finales (cobre o fibra óptica)

(...)"

(Énfasis añadido)

En este sentido, el Instituto considera que el texto en comento no provee elementos esenciales mínimos que permitan a los CS inferir las condiciones de calidad mediante las cuales el AEP proveerá el SAIB, toda vez que el "Tráfico Best Effort" designa un tipo de servicio de red en el que no es posible garantizar que los datos lleguen a su destino, ni ofrecer al usuario una determinada calidad de servicio en sus comunicaciones, sino que todos los usuarios de dicha red reciben el servicio óptimo en función de las condiciones específicas de cada instante, lo que significa que estos obtendrán distintos anchos de banda y tiempos de respuesta en función del volumen de tráfico en la red, y en consecuencia distintas velocidades de sincronización, dependiendo de condiciones particulares.

⁸ Sólo aplica para FTTH.

⁹ Sólo aplica para FTTH.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modifique el numeral aludido a efecto de incluir los parámetros e indicadores de calidad asociados al SAIB, considerando cuando menos la diferenciaciones correspondientes a estos en función de los niveles de agregación en los que se ofrece este servicio a los CS, sus perfiles comerciales disponibles, las tecnologías involucradas, las especificaciones de acuerdo a la tecnología xDSL en términos de la distancia y los puntos en los que se realizan las distintas mediciones de parámetros e indicadores de calidad, la caracterización del bucle que se aplica, los parámetros relativos al estado de la red (información del equipo xDSL, entre otros) y demás elementos relevantes que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

d) Al respecto de los parámetros e indicadores de calidad para los servicios que se prestan a través de fibra óptica, en el referido numeral, el AEP declara:

"Para los servicios que se prestan por Fibra Óptica aplicarán los siguientes parámetros en la puesta en operación:

- *Latencia en un solo sentido: 50 (ms)*
- *Pérdida de paquetes 0.4%*
- *Disponibilidad del servicio 99.50%*"

(Énfasis añadido)

Al respecto, de conformidad con lo expuesto en el inciso j) del numeral 5.2.7.8., el Instituto requiere que modifique el texto citado a fin de reflejar que el porcentaje de pérdida de paquetes será relativo a la sección del medio de transmisión que se encuentra bajo la responsabilidad del AEP. Asimismo, el valor del porcentaje de disponibilidad de servicio se deberá modificar en el texto a efecto de garantizar al menos la calidad especificada para éste en la Condición CENTÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación. Adicionalmente, la redacción deberá eliminar la referencia a que la latencia sea establecida "en un solo sentido".

e) Con referencia a los parámetros e indicadores de calidad relativos a los plazos de entrega del servicio en cuestión, en el numeral aludido el AEP expresa:

"Parámetros de entrega:

- *90% de validación de la solicitud en tiempo*
- *90% de verificación de factibilidad técnica en tiempo*
- *90% de habilitación del servicio de Desagregación Total del bucle.*

- *El 10% restante no excederá el 150% de los plazos originales (considerando como plazo el día completo superior).*
- *En caso de que el usuario final cuente con servicios de telecomunicaciones activos, estos no serán interrumpidos por más de 30 minutos en el 95% de los casos."*

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que de la lectura del texto en comentario no se infieren de forma precisa elementos mínimos que permitan a las partes involucrada conocer el alcance de los parámetros e indicadores de calidad presentados, como lo son, de forma enunciativa mas no limitativa, los tiempos sobre los cuales se efectuará la medición de los parámetros e indicadores de calidad relativos a los plazos de entrega o los porcentajes que definen a cada uno de estos.

Asimismo, el Instituto considera que la alusión a un parámetro de calidad asociado a un servicio distinto del contenido de la sección referida, a saber el parámetro para habilitación de SDTBL, sin que se aclare cuál es el parámetro análogo que resulta aplicable al SAIB, resulta contrario a la competencia toda vez que priva a los CS de información esencial mínima que permita conocer los términos en los que le será brindados los servicios objeto de la Oferta de Referencia.

En este contexto, resulta importante señalar que la Condición CENTÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación establece a la letra:

"CENTÉSIMA TERCERA.- Para el Servicio de Reventa de Línea y de Acceso Indirecto al Bucle Local los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega consisten en al menos los siguientes valores:

- 90% de validación del total de las solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de verificación de factibilidad del total de las solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante con verificación de la factibilidad en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de habilitación del servicio del total de las solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante habilitado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.

Lo anterior sin menoscabo de que el Agente Económico Preponderante incluya en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad que ofrece a sus Usuarios Finales y de que el Instituto pueda requerir, en cualquier momento, la información correspondiente al Agente Económico Preponderante con el propósito de verificar su cumplimiento."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, es claro que los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega para el SAIB se encuentran definidos por la Resolución de Desagregación en función de los tiempos efectivos respecto a los que deben efectuarse la medición de estos y a los porcentajes que definen a tales parámetros e indicadores de calidad.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del texto en comento para establezcan expresamente los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del SAIB, eliminando la mención a otros servicios que no estén directamente relacionados con este, de modo que sea reflejado el contenido de la Condición CENTÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación y a su vez especificando los tiempos efectivos respecto a los que deben efectuarse la medición los parámetros e indicadores de calidad en cuestión. La redacción deberá reflejar que dichos plazos se apegarán a los establecidos y autorizados por el Instituto.

f) Asimismo, tratándose de las actividades de validación, verificación, de factibilidad y habilitación del servicio, deberá modificarse la redacción para expresar que dichos parámetros e indicadores de calidad son relativos al total de las solicitudes al trimestre, y que los porcentajes quedan determinados, para cada una de las mencionadas actividades, como 90% del cumplimiento en tiempo de las solicitudes de servicio en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos, y el 10% restante de tales solicitudes efectuadas en 150% de los plazos originales de entrega.

g) Por otro lado, con referencia los parámetros e indicadores de calidad a la asociados a la reparación de fallas, en el respectivo numeral el AEP señala:

"Reparación de fallas.

Los parámetros de calidad aplicables son los mismos que se proporcionan hoy en día a los Usuarios Telnor.

- o *85% de reparaciones el mismo día hábil.*

- o 97% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles y el 6% restante no excederá 10 días hábiles"

El Instituto considera que la información anterior no permite inferir el alcance de los referidos parámetros e indicadores de calidad, en función de si tales estas afectan a usuarios comerciales o residenciales. Asimismo, los parámetros e indicadores de calidad incluidos por el AEP para este rubro no son acordes en su totalidad a lo establecido en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, que para una mejor referencia se transcribe a continuación:

"CENTÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá sujetarse por lo menos a los siguientes términos de reparación de fallas en los servicios de desagregación:

- 1) La reparación de fallas se deberá proporcionar en plazos que permitan al Concesionario Solicitante replicar al menos los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus Usuarios Finales.
- 2) Para fallas que afectan a usuarios residenciales, los plazos de reparación que el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer será de un día hábil para al menos el 85% de las fallas y hasta máximo tres días hábiles para al menos el 95% de las fallas, el 5% restante no deberá exceder de 10 días hábiles.

(...)"

(Énfasis añadido)

En mérito de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del texto en comento a efecto de que sean definidos los parámetros e indicadores de calidad referentes a la reparación de fallas, en términos de lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación y de forma que se establezcan los valores de estos en función de si dichas fallas afectan a usuarios residenciales o usuarios comerciales.

5.2.8.4. PUNTOS CONCENTRACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO

a) En el numeral 3.5 de la Propuesta de Oferta de Referencia se establece lo siguiente respecto a los Puntos de Concentración del SAIB:

"3.5 Puntos Concentración del Servicio de Acceso Indirecto

Telnor definirá los sitios para la entrega del tráfico del SAIB tomando en cuenta los criterios de eficiencia, factibilidad técnica, competencia y minimización de costos.
Los puntos de concentración serán informados al CS en el momento de la firma del

Convenio, y estarán disponibles en el Sistema de Captura o en el SEG cuando entre en operación."

(Énfasis añadido)

Al respecto, las Condiciones SEXAGÉSIMA NOVENA, SEPTUAGÉSIMA Y SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación señalan:

"SEXAGÉSIMA NOVENA.- Para efectos de concentración y entrega del Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, se definen los siguientes niveles:

- 1) Entrega a nivel de Agregación Local
- 2) Entrega a nivel de Agregación Regional
- 3) Entrega a nivel de Agregación Nacional

Agregación Local: Nivel de la red donde se conecta al Usuario Final con las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes o grupos de las mismas que le proporcionan acceso a la red local del Agente Económico Preponderante. Aquí se localizan las funciones de concentración y distribución del Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local de los Usuarios Finales para entregarlo al Concesionario Solicitante que corresponda, indistintamente del medio de acceso con el que estén conectados.

Agregación Regional: Nivel de la red ubicado en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes o grupos de las mismas con funciones de concentración y distribución que permite agregar el Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local proveniente de un grupo de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pertenezcan al nivel de Agregación Local de la red del Agente Económico Preponderante.

Agregación a Nivel Nacional: Nivel de la red ubicado en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes o grupos de las mismas con funciones de concentración y distribución que permiten agregar el Tráfico de un grupo de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pertenezcan al nivel de Agregación Regional de la red del Agente Económico Preponderante.

Los puntos de Agregación serán entregados para aprobación del Instituto junto con la Oferta de Referencia y se harán del conocimiento a solicitud de los Concesionarios Solicitantes, a partir de que se publique la Oferta de Referencia y a través del Sistema Electrónico de Gestión una vez que esté en operación."

"SEPTUAGÉSIMA- El Agente Económico Preponderante deberá entregar para su aprobación en la Oferta de Referencia los puntos de entrega del Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local considerando la coincidencia de la arquitectura y topología de su red de datos con los Puntos de Interconexión ya definidos para el tráfico de telefonía de voz, y que dichos puntos contemplen la factibilidad técnica de todos los elementos de concentración y distribución

necesarios para establecer un número suficiente de sitios para cada uno de los niveles de agregación Local, Regional y Nacional.”

“SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA- El Agente Económico Preponderante deberá considerar para la definición de los Puntos de Interconexión de entrega del Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, los Puntos de Interconexión de Telefonía definidos para la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante a través del acuerdo P/IFT/EXT/090215/43 “ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones define los Puntos de Interconexión a la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de febrero del 2015.”

(Énfasis añadido)

Asimismo, el AEP presentó junto con su Propuesta de Oferta de Referencia diversos archivos electrónicos en formato de Excel, cuyo contenido muestra la lista de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que se proponen como los Puntos de Interconexión de entrega del Tráfico del SAIB. Ahora bien, de la revisión y análisis de la información el Instituto no encontró en el documento de la Propuesta de Oferta de Referencia, o dentro de los mismos archivos, la descripción de la forma o estructura de los listados de las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes. Por lo que el Instituto no cuenta con las herramientas necesarias para interpretar y verificar que la definición de los Puntos de Interconexión de entrega del Tráfico del SAIB cumplan con lo previsto a su clasificación de niveles de agregación; local, regional y nacional para su eventual aprobación por parte del Instituto conforme a lo estipulado en la Condición SEXAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación.

De igual forma el Instituto considera, por las mismas razones arriba expuestas, que el AEP no atiende en su Propuesta de Oferta de Referencia lo establecido en las Condiciones SEPTUAGÉSIMA Y SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación, ya que la definición de los puntos de entrega del Tráfico del SAIB siguen de alguna forma o coinciden con los Puntos de Interconexión de Telefonía definidos para la red pública de telecomunicaciones del AEP a través del Acuerdo P/IFT/EXT/090215/43 “ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones define los Puntos de Interconexión a la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de febrero del 2015.

Por lo anterior y a efectos de cumplir con lo dispuesto en las Condiciones SEXAGÉSIMA NOVENA, SEPTUAGÉSIMA Y SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación se requiere al AEP para que modifique su Propuesta Final de

Oferta de Referencia para que incluya la información de los Puntos de Interconexión de entrega del Tráfico del SAIB, junto con la descripción de la forma o estructura de los listados de las centrales o instalaciones equivalentes que los conformen permitiendo interpretar y verificar que dichos sitios cumplan con lo previsto a su clasificación de niveles de agregación; local, regional y nacional y su correspondencia con los Puntos de Interconexión de Telefonía.

b) Finalmente, en el numeral 3.5 de la Propuesta de Oferta de Referencia respecto a la información de los puntos de concentración del SAIB, el AEP deberá atenderse a lo expuesto en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo.

5.2.9. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN.

a) En el numeral 4 el AEP menciona lo siguiente:

"4. Servicio de Desagregación.

Dadas las características comerciales de los servicios de desagregación física del bucle, las siguientes modalidades SDTB, SDTSB, SDCB, SDCSB se agrupan en esta sección, puesto que comparten procedimientos de contratación, modificación del bucle, parámetros y plazos de entrega.

En estos servicios, el CS es el responsable de la configuración de la velocidad de acceso a internet sobre la línea del usuario final, no obstante, las condiciones de la velocidad que el Concesionario Solicitante podrá ofrecer, dependerán de las condiciones físicas del bucle de Telnor, y de que dicha oferta no afecte los servicios que Telnor u otros CS proporcionen a través del mismo cable multipar.

(...)"

De lo antes citado el AEP responsabiliza al CS de la configuración de las velocidades de acceso a internet sobre la línea del usuario final, si bien el CS es responsable de esto, el AEP omite indicar sus responsabilidades dentro de la prestación de dichos servicios. La ausencia de la descripción detallada de las responsabilidades del AEP en los servicios SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL puede impedir que el CS tenga certeza y transparencia de la forma en que se van a proporcionar dichos servicios.

Es de recordar que el AEP deberá considerar cuando menos para la prestación de los servicios, los elementos, capacidades, infraestructura y funciones con que los presta para su propia operación, esto de conformidad con la Medida VIGÉSIMA QUINTA de las Medidas de Desagregación misma que señala a la letra:

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

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo citado con anterioridad el Instituto considera que una descripción detallada de como el AEP hará disponible para lo provisión de los servicios de SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL considerando cuando menos las funciones con que presta para su propia operación, es necesaria para dotar de certeza y transparencia al CS.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP describir los servicios SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL con mayor detalle para conocer los recursos asociados a cada uno y cada variante que pudiera haber en los mismos, indicando las responsabilidades asociadas en la prestación de los servicios por parte del AEP.

b) Dentro del párrafo tercero del numeral 4, el AEP señala lo siguiente:

"4. Servicio de Desagregación

(...)

El CS deberá informar sobre las características de la tecnología que utilizará sobre el bucle local, además de que ésta deberá seguir los estándares internacionales aplicables, así como lo establecido en el Plan de Gestión del Espectro (Anexo D del Convenio de Desagregación), será necesario que el CS presente la información requerida con el detalle solicitado en el momento de la contratación del servicio o ante cualquier cambio tecnológico. Adicionalmente, el CS deberá indicar en la solicitud, la posición en la tablilla en la cual se realizará el puente, ya sea del DG o del Anexo de Caja de Distribución, esto en relación con lo establecido en el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar o del Servicio de Anexo de Caja de Distribución.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo descrito por el AEP se entiende que el CS deberá entregar información adicional sin que este último tenga conocimiento de los requisitos de dicha

información hasta el momento de la contratación. Lo requerido dejaría en total incertidumbre a los CS, pudiéndose generar demoras o denegaciones de servicio.

Es de recordar al AEP lo establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación que a la letra establece:

"QUINTA.-

(...)

El AEP no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

(...)"

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que no se apega a lo establecido en la Condición DÉCIMO CUARTA de la Resolución de Desagregación que a la letra señala:

"DÉCIMO CUARTA.-Los Concesionarios Solicitantes deberán realizar la solicitud de los servicios de desagregación conforme a los formatos de solicitud correspondientes aprobados por el Instituto en la Oferta de Referencia. El Agente Económico Preponderante no deberá establecer requisitos adicionales a los señalados en dichos formatos para la prestación de los servicios de desagregación."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior se le requiere al AEP que en su Propuesta Final de Oferta de Referencia no establecer requisitos adicionales, como puede ser información adicional a la señalada en los formatos de solicitud para la prestación de los servicios de desagregación.

c) Por otro lado en el penúltimo párrafo del numeral 4, el AEP señala:

"4. Servicio de Desagregación

(...)

La prestación de estos servicios iniciará como se indica en el apartado 1.4 en la sección de temas generales, para lo que Telnor mantendrá una lista de centrales o cajas de distribución acondicionadas y disponibles para la Desagregación a las cuales el CS podrá acceder a través de una consulta por medio del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.

(...)"

En este sentido, el Instituto requiere al AEP atenerse a lo mencionado en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo respecto de la información de sus instalaciones y al numeral 5.2.6.1 respecto del inicio para la prestación de los servicios.

d) En el último párrafo del numeral 4, el AEP señala:

"4. Servicio de Desagregación

(...)

Dada la factibilidad técnica y las condiciones actuales de la tecnología, cuando el medio de acceso sea fibra óptica y éste se asocie a la red arborescente de Telnor, se ofrecerá el Servicio de Acceso Indirecto"

El Instituto considera que lo mencionado anteriormente no satisface en su totalidad lo establecido en la Condición OCTOGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación que menciona lo siguiente:

"OCTOGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá publicar en su Oferta de Referencia los lineamientos para proporcionar el Servicio de Desagregación Total del Bucle Local sobre fibra óptica, que deberán cumplir con las siguientes características:

1) El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia para el Servicio de Desagregación Total del Bucle Local sobre fibra óptica alternativas que permitan a los Concesionarios Solicitantes replicar sus servicios de alta capacidad provistos a sus usuarios finales. Lo anterior incluirá la fibra óptica oscura cuando esto sea técnicamente factible.

2) Para el caso de usuarios residenciales o mercado masivo, el Agente Económico Preponderante deberá incluir una propuesta de desagregación de fibra óptica que permita a los Concesionarios Solicitantes replicar los servicios provistos por el Agente Económico Preponderante."

(Énfasis añadido)

Es decir, el AEP no incluye en su Propuesta de Oferta de Referencia la alternativa en la cual se proporcione el SDTBL sobre fibra óptica. Por lo anterior, se le requiere al AEP en la Propuesta Final de Oferta de Referencia ampliar las posibles propuestas de solución como lo indica la Condición antes citada y cuando menos deberá presentar una clasificación de servicios de alta capacidad que presta a su propia operación y a sus filiales, así como las alternativas que podrá requerir el CS para poder replicar dichos servicios.

e) Por otro lado, el AEP menciona en los numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 que será el responsable del mantenimiento del Bucle Local en cada una de sus modalidades,

describe las fronteras que comprenderán su responsabilidad de mantenimiento, (pero omite describir en qué consistirá dicho mantenimiento. Por lo anterior y buscando que los CS cuenten con mayor certeza de lo que implicará y consistirá dichos mantenimientos, se le requiere al AEP desarrollar en la Propuesta Final de Oferta de Referencia la descripción a detalle del proceso del mantenimiento del Bucle Local en cada una de sus modalidades. Lo anterior cuando menos deberá contemplar el proceso que presta para su propia operación, de conformidad con la Medida VIGÉSIMA QUINTA de las Medidas de Desagregación.

5.2.9.1. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE (SDTB)

En el último párrafo de los numerales 4.1 y 4.2, el AEP menciona lo siguiente:

"4.1 Servicio de Desagregación Total del Bucle

(...)

Para este servicio debe existir coordinación entre el CS y Telnor para la desagregación efectiva, puesto que ambos serán responsables de cumplir con la portabilidad del número telefónico (en el caso que aplique). El CS deberá enviar el NIP de portabilidad tramitado por el usuario en la solicitud para desagregación."

4.2 Servicio de Desagregación Total de Sub Bucle

(...)

Para este servicio debe existir coordinación entre el CS y Telnor para la desagregación efectiva, puesto que ambos serán responsables de cumplir con la portabilidad del número telefónico (en el caso que aplique). El CS deberá enviar el NIP de portabilidad tramitado por el usuario en la solicitud para desagregación."

Para ambos casos el AEP aclara en respectivos pies de página lo siguiente:

"El NIP de portabilidad deberá ser tramitado el mismo día hábil o máximo un día natural anterior al día hábil en que se envíe la solicitud de desagregación, con el objeto de que se logre cumplir con la desagregación efectiva y la portabilidad dentro de los plazos máximos establecidos por la autoridad y minimizar las afectaciones a los usuarios."

Por otro lado el AEP menciona en el párrafo quinto del numeral 4, lo siguiente:

"4. Servicio de Desagregación.

(...)

Por otra parte, se deberá garantizar que en el caso de que el usuario final cuente con servicios activos los servicios no sean suspendidos por más de 30 minutos en el 95% de los casos, y en ningún caso se excedan los 120 minutos, para cumplir con lo

anterior, el CS será el responsable de que en el momento en que Telnor realice el puente hacia la tablilla horizontal o el Anexo de Caja de Distribución, deberá tener activos los servicios y los equipos terminales necesarios para proporcionar (un número telefónico provisional y el servicio de internet) los servicios de telecomunicaciones, el número telefónico provisional aplica en el caso de que sea necesario ejecutar la portabilidad posterior a la desagregación efectiva.

(...)"

(Énfasis añadido)

Dado que es opción del usuario mantener su número telefónico y posterior a la implementación de los servicios de SDTBL y SDTSBL es responsabilidad del CS llevarla a cabo, no se considera necesario que el CS deba incluir el Número de Identificación Personal (en lo sucesivo, el "NIP") al inicio de la solicitud de desagregación.

Adicional a lo anterior, el Instituto considera que el AEP no se apega a lo establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, antes señalada.

También es de recalcar que el inciso 5) de la Condición VIGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, indica lo siguiente:

"VIGÉSIMA QUINTA.-

(...)

5) El nuevo proveedor de los servicios de telecomunicaciones será el responsable de realizar la verificación de la voluntad de suscriptor para el cambio de proveedor, así como de ejecutar el procedimiento de Portabilidad Numérica en caso de ser requerido por el suscriptor."

Como se indica en la Condición antes citada el CS es quien tiene la responsabilidad de llevar a cabo el procedimiento de la portabilidad.

De lo citado y del análisis antes realizado el Instituto requiere al AEP eliminar el requisito del NIP y cualquier otro ajeno a la eficiente prestación de los servicios dentro de la solicitud.

5.2.9.2. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL SUB-BUCLE (SDTSB).

En el penúltimo párrafo del numeral 4.2, el AEP menciona lo siguiente:

"4.2 Servicio de Desagregación Total de Sub Bucle (SDTSB).

(...)

Telnor es responsable del mantenimiento del Sub-Bucle local desde el PCT hasta la tablilla del Anexo de Caja de Distribución (CD) donde se entregará el Sub-bucle al CS, desagregando únicamente el segmento de red secundaria del bucle de usuario final, sin llegar a la Central. El servicio será proporcionado desde un Anexo de Caja de Distribución ubicado en la vía pública, siempre y cuando se cuente con las facilidades requeridas.

(...)"

(Énfasis añadido)

Del párrafo citado se entiende que el AEP condiciona el servicio de SDTSB a las facilidades técnicas. Dicha condición impide transparencia y certeza al CS en la contratación del servicio.

Al respecto, es de recordar que el AEP debe apegarse a lo establecido a la Condición QUINTA de la Resolución de Desagregación antes citada, la cual indica que no podrá establecer condiciones que puedan inhibir la competencia en la prestación de los servicios.

Complementando lo anterior el AEP deberá apegarse a lo requerido en el numeral 5.2.4., del presente Acuerdo, donde se establece que si como resultado de la falta de algún elemento de los establecidos como prerequisite, el AEP no brinda alguno de los servicios establecidos en su Oferta de Referencia, deberá informar y justificar debidamente a los CS tales razones para brindarles mayor certidumbre, conforme a lo señalado en los procedimientos del "Apéndice B" de la Resolución de Desagregación.

5.2.9.3. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL BUCLE (SDCB).

En el último párrafo del numeral 4.3, el AEP menciona lo siguiente:

"4.3 Servicio de Desagregación Compartida del Bucle (SDCB).

(...)

Telnor instalará divisores (splitters) en las tablillas del DG, para separar el servicio de voz del servicio de datos. Las frecuencias de la banda alta serán entregadas al CS para que éste provea servicios de telecomunicaciones al usuario final, no obstante el servicio de telefonía será gestionado por Telnor, ya sea que Telnor provea el servicio o la línea sea contratada en SRL. En este servicio, el CS deberá proporcionar el Módem así como la instalación de los divisores de banda de frecuencias en el domicilio del usuario.

(Énfasis añadido)

En el párrafo antes citado se entiende que el AEP condiciona que el CS debe proporcionar los módems así como la instalación de los divisores de banda de frecuencia en el domicilio del usuario.

La Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación indica a la letra lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia."

(Énfasis añadido)

Si bien el CS puede estar en posibilidades de instalar los equipos necesarios en el domicilio del usuario, el AEP omite indicar que el CS puede solicitar al AEP el CPE y su instalación.

Por lo antes expuesto el Instituto requiere al AEP considerar lo dispuesto en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, en el sentido que se considere expresamente la opción de que a solicitud del CS el AEP proporcione el CPE así como su instalación en el domicilio del suscriptor.

5.2.9.4. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL SUB BUCLE (SDCSB)

En el último párrafo del numeral 4.4, el AEP menciona lo siguiente:

"4.4 Servicio de Desagregación Compartida del Sub Bucle (SDCSB).

(...)

Telnor instalará divisores (splitters) en tabillas en el Anexo de Caja de Distribución, para separar el servicio de voz del servicio de datos que proporcionara el CS. Las frecuencias de la banda alta serán entregadas al CS para que éste provea servicios de telecomunicaciones al usuario final, no obstante el servicio de telefonía será gestionado por Telnor, ya sea que Telnor provea el servicio o la línea sea contratada en SRL. En este servicio, el CS deberá proporcionar el Módem así como la instalación de los divisores de banda de frecuencias en el domicilio del usuario, cuando el Punto de Conexión Terminal no incluya splitters."

(Énfasis añadido)

En el párrafo antes citado se entiende que el AEP condiciona que el CS debe proporcionar el módem así como la instalación de los divisores de banda de frecuencia en el domicilio del usuario.

La Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación indica a la letra lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia."

(Énfasis añadido)

Si bien el CS puede estar en posibilidades de instalar los equipos necesarios en el domicilio del usuario, el AEP omite indicar la opción en que el CS puede solicitar al AEP el CPE y su instalación.

Por lo antes expuesto el Instituto requiere al AEP considerar lo dispuesto en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, en el sentido que se considere expresamente la opción de que a solicitud del CS el AEP proporcione el CPE así como su instalación en el domicilio del suscriptor.

5.2.9.5. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

a) De la lectura de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que el AEP no se apega a diversas condiciones de la Resolución de Desagregación relacionadas con los "Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio". Por ello, para que los términos de la Propuesta de Oferta de Referencia otorguen mayor certidumbre a los CS, el Instituto requiere al AEP seguir los puntos establecidos en los incisos a) y b) del numeral 5.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenderse a lo expuesto en dicho numeral.

b) Por otro lado, el Instituto considera que el AEP debe tomar en cuenta lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA y ajustar los plazos considerando que los CS deberán ofrecer servicios a sus usuarios que permitan replicar los niveles de calidad del servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso b) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo. 

c) Por otra parte, en el numeral 4.5, se indica que de no existir factibilidad técnica asociada al PGE, se habilitará el servicio bajo las mismas condiciones que existen en el Bucle Local o Sub-bucle Local, sin embargo, no toman en cuenta la

aprobación del CS. Además de que el AEP no define de manera clara las causas por las que se establece la no factibilidad.

"4.5. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Procedimiento de contratación y entrega (Usuarios existentes)

(...)

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

a. Existe Factibilidad técnica.

b. No existe factibilidad técnica asociada al PGE, se habilitará el servicio bajo las mismas condiciones que existen en el bucle o sub-bucle.

(...)"

(Énfasis añadido).

En consecuencia, el Instituto requiere que el AEP incluya en el procedimiento la notificación al CS de no factibilidad, la autorización para habilitar el servicio bajo las condiciones que existen en el Bucle Local o Sub-bucle Local, así como definir claramente las causas que impiden la factibilidad.

Asimismo, el AEP no considera para el "Procedimiento de contratación (Usuarios nuevo)" los casos en los que no se pueda probar la Acometida por razones asociadas al AEP, por los argumentos expuestos en el inciso c) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenderse a lo expuesto en dicho numeral.

d) En el mismo numeral, para el caso de usuarios nuevos, el AEP deja implícito que será su exclusiva facultad determinar la fecha y hora de habilitación al Usuario Final dentro de los plazos señalados, lo que genera incertidumbre a los CS y propicia visitas fallidas:

"4.5. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Procedimiento de contratación (Usuarios nuevos)

- 1) El CS deberá presentar solicitud por usuario final en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación.
- 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, se dará seguimiento con un folio hasta que se asigne un Número de Identificación de Solicitud (NIS), si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Una vez que se haya validado la solicitud, se revisará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 1 día hábil y se responderá al CS conforme a lo siguiente:
 - a. Si el usuario tiene acometida se asignará un NIS, se habilitará el servicio en un plazo máximo de 7 días hábiles. (...)
 - b. Si el usuario no tiene acometida pero existen recursos de red, se asignará un NIS y se habilitará el servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles (...)

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso d) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

e) Por otro lado, en el numeral 4.5. el AEP señala:

"4.5. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Baja del servicio

- 1) Para dar de baja un servicio el CS deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando el NIS-Referencia del servicio en operación.
- 2) Se validará que la solicitud cumpla con la información del formato y en un plazo máximo de 1 día hábil se contestará conforme a lo siguiente:
 - Si la solicitud cumple con lo establecido se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud (NIS).
 - Si la información no cumple con lo establecido será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Una vez asignado el NIS se dará de baja el servicio correspondiente y se realizará la baja en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Nota:

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

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la baja del servicio no se apega al procedimiento de baja del servicio del Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación que establece un plazo de un día hábil a partir de la entrega de solicitud para validar y asignar un NIS, una vez se asigne el NIS se dará la baja del servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso h) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

f) Asimismo, el Instituto considera que el AEP no se ajusta a la Condición NONAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, al no especificar que el plazo para la suspensión de facturación es de dos días hábiles a partir de la solicitud de baja, además de que posterior a este plazo no podrán añadirse cargos al servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso l) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

5.2.9.6. PLAZOS DE ENTREGA.

En el numeral 4.6 el AEP señala lo siguiente:

"4.6. Plazos de Entrega.

- *Validación de la Solicitud: 1 día hábil.*
- *Verificación de la factibilidad técnica: 1 día hábil.*
- *Habilitación del servicio usuario final activo: 5 días.*
- *Habilitación del servicio con acometida existente: 7 días hábiles.*
- *Habilitación del servicio sin acometida existente: 10 días hábiles."*

De lo anterior, el Instituto identifica que el AEP pretende que los siguientes plazos: plazo máximo de entrega de servicio de cinco días hábiles para usuarios activos; siete días para usuarios con Acometida existente; y diez días hábiles para usuarios sin Acometida existente, se contabilicen una vez verificada la factibilidad técnica. Sin embargo, los plazos indicados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación son plazos totales a partir de la solicitud y no después de la

verificación de factibilidad técnica. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que los plazos en comento sean considerados a partir de la solicitud.

5.2.9.7. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD

a) Derivado del análisis efectuado al numeral 4.7 la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto ha identificado que en general su contenido no se apega a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación relativas a los parámetros e indicadores de calidad del SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido expuesto en el numeral 4.7 de modo que sean reflejados, específicamente para el SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL, requerimientos análogos a los solicitados en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo, en particular aquellos relativos a plazos de entrega, niveles de disponibilidad del servicio, gestión y reparación de fallas, continuidad de los servicios, relativos a cobre y fibra óptica que sean relevantes para el servicio, los aspectos técnicos y operativos de la red del AEP y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

b) Con independencia de lo anterior, al respecto de los parámetros e indicadores de calidad asociados a las pruebas de entrega y los procedimientos de atención de fallas e incidencias correspondientes al SAIB, en el primer párrafo del numeral 4.7 el AEP indica lo siguiente:

"Las pruebas para la entrega de los servicios están documentadas con el Anexo 2 de la Oferta y el procedimiento para la atención de fallas e incidencias se encuentra en el Anexo 4 de la Oferta."

(Énfasis añadido)

Al respecto, de conformidad con lo expuesto en el inciso f) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto aludido de modo que todos los parámetros e indicadores de calidad relativos al SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL sean incluidos en el numeral correspondiente a dichos servicios, en específico aquellos asociados a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias.

c) Por lo que hace a los parámetros e indicadores de calidad relativos a los plazos de entrega de los servicios en cuestión, en dicho numeral el AEP indica:

Entrega:

Con pronóstico:

- 90% de validación de la solicitud en tiempo
- 90% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
- 90% de habilitación del servicio con acometida existente.
- 90% de habilitación del servicio sin acometida existente.
- El 10% restante no excederá el 150% de los plazos originales (considerando como plazo el día completo superior).

Sin pronóstico:

- 65% de validación de la solicitud en tiempo
- 65% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
- 65% de habilitación del servicio para usuarios existentes.
- 65% de habilitación del servicio para usuarios nuevos."

En este sentido, el Instituto considera que el texto en comento no se alinea con lo dispuesto lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, referente a los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL. A saber, la condición referida señala a la letra:

"CENTÉSIMA CUARTA.- Para el Servicio de Desagregación Total del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local, el Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local, los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega por cada Concesionario Solicitante consisten en al menos los siguientes valores:

- 90% de validación del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de verificación de factibilidad del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de habilitación del servicio del total de solicitudes al trimestre en los tiempos especificados en la Condición VIGÉSIMA CUARTA.

(...)"

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el texto aludido a efecto de reflejar en su contenido lo dispuesto por la Condición CENTÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, respecto a los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL.

d) Al respecto de los parámetros e indicadores de calidad relacionados con fallas de los servicios en cuestión, en el referido numeral el AEP indica lo siguiente:

"Fallas:

Se considera que un par de cobre se encuentra en falla si cualquiera de los parámetros eléctricos referidos en la siguiente tabla está fuera de los umbrales de desempeño aceptables.

Parámetro	Medición entre puntos (n/los)	Valor Aceptable
Resistencia de aislamiento	a-b	Mayor a 1 Mohms
	a-tierra	
	b-tierra	
Capacitancia	a-b	52.5 nF/ Km \pm 5 %
	a-tierra	64 nF/Km \pm 10 %
	b-tierra	64 nF/Km \pm 10 %

Tabla 9: Parámetros eléctricos del bucle y sub-bucle"

Derivado de lo anterior, el Instituto considera que aunque el contenido anterior es importante para determinar fallas en el bucle de acuerdo a los valores de resistencia de aislamiento y capacitancia, los datos presentados no brindan un información exhaustiva que permita a los CS obtener una correlación explícita entre las diversas causales de fallas y las afectaciones plausibles que podrían afectar los servicios que los CS reciben del AEP como parte de la Oferta de Referencia.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto en comentario, a efecto de establecer los parámetros e indicadores de calidad relativos a fallas que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales. Tales parámetros e indicadores de calidad deberán considerar e incluir al menos la naturaleza específica de las fallas por servicio, su grado de criticidad y la metodología particular con la que dichas fallas serán determinadas. En este

sentido, el contenido deberá reflejar al menos los parámetros e indicadores de calidad que el AEP emplea en sus propias operaciones.

e) Por otro lado, con referencia los parámetros e indicadores de calidad a la asociados a la reparación de fallas, en el numeral aludido el AEP señala:

"Reparación de fallas.

Los parámetros de calidad aplicables son los mismos que se proporcionan hoy en día a los Usuarios Telnor.

- *85% de reparaciones el mismo día hábil.*
- *97% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles y el 6% restante no excederá 10 días hábiles"*

Al respecto, el Instituto considera que el contenido presentado por el AEP al respecto de dichos parámetros e indicadores de calidad asociados a la reparación de fallas, no permite determinar el alcance de estos en función de si tales estas afectan a usuarios comerciales o usuarios residenciales. En este sentido, los parámetros e indicadores de calidad anteriores no se alinean en su totalidad a lo establecido en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, misma que señala a la letra:

"CENTÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá sujetarse por lo menos a los siguientes términos de reparación de fallas en los servicios de desagregación:

1) La reparación de fallas se deberá proporcionar en plazos que permitan al Concesionario Solicitante replicar al menos los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus Usuarios Finales.

2) Para fallas que afectan a usuarios residenciales, los plazos de reparación que el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer será de un día hábil para al menos el 85% de las fallas y hasta máximo tres días hábiles para al menos el 95% de las fallas, el 5% restante no deberá exceder de 10 días hábiles.

(...)"

(Énfasis añadido)

En este sentido, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del texto en comento a efecto de establecer los parámetros e indicadores de calidad referentes a la reparación de fallas, en términos de lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación y en particular para que sean establecidos los valores correspondientes a estos en función de si dichas fallas afectan a usuarios residenciales o comerciales.

5.2.10. SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE

a) En el numeral 5 el AEP describe el SCD de la siguiente forma:

"Servicio de arrendamiento de espacio y facilidades técnicas para la colocación de equipos y dispositivos de Telecomunicaciones del CS, necesarios para la desagregación del bucle local, estos espacios se ubicarán en zonas específicas dentro de las centrales o predios donde se ubican las centrales, diferenciadas e independientes de los espacios que Telnor ocupa para su operación, que provean las facilidades técnicas necesarias y que cuenten con espacios vacantes, en las centrales que cuenten con más de 5,000 líneas activas.

En las Centrales de Telnor abiertas a la Desagregación, quedan excluidas las áreas que estén ocupadas por equipos de telecomunicaciones³⁰

(...)"

(Énfasis añadido)

Sin embargo, dicha descripción no coincide con la definición del SCD estipulada en el inciso 9) de la Medida TERCERA de las Medidas de Desagregación que a la letra indica:

"9) Servicio de Coubicación para Desagregación: Servicio de arrendamiento de espacio para la colocación de equipos y dispositivos del Concesionario Solicitante necesarios para acceder a los servicios de desagregación, mediante su ubicación en los espacios físicos abiertos o cerrados en las Instalaciones del Agente Económico Preponderante, que incluye el acondicionamiento necesario para la instalación de equipos, la provisión de recursos técnicos, suministro de energía, medidas de seguridad, aire acondicionado, y demás facilidades necesarias para su adecuada operación, así como el acceso a los espacios físicos mencionados"

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar en la Propuesta Final de Oferta de Referencia la descripción del SCD del bucle, de modo que se conserve la integridad de las definiciones establecidas por el Instituto en las Medidas de Desagregación así como en la Condición SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación.

b) Por otro lado, y con base en lo establecido por el Instituto en la Condición OCTOGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación:

"OCTOGÉSIMA SÉPTIMA.- El Servicio de Coubicación para Desagregación será provisto por el Agente Económico Preponderante en las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes donde sea técnicamente factible dando prioridad a las

que cuenten con más de 5,000 líneas activas ya sea para Coubicación Interna o Coubicación Externa. Lo anterior, no exime al Agente Económico Preponderante de permitir el acceso a Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de menor tamaño cuando le sea requerido por un Concesionario Solicitante."

(Énfasis añadido)

La cantidad de líneas activas en una Central Telefónica o Instalación Equivalente es un parámetro que debe ser utilizado como factor de priorización y no como limitante para ofrecer el SCD; por lo tanto, es derecho de los CS solicitar acceso a Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes con menos de 5,000 líneas activas y obligación del AEP proporcionarlo.

c) Aunado a lo anterior, el Instituto observa que el AEP se refiere a "las Centrales de Telnor abiertas a la Desagregación". En ese sentido, es importante hacer notar que en formal cumplimiento de la Condición PRIMERA de la Resolución de Desagregación que señala lo siguiente:

"PRIMERA.- El acceso a la infraestructura de la red local del Agente Económico Preponderante, así como la prestación de los servicios de desagregación se realizarán sin hacer excepción o establecer limitantes por el tipo de medio de acceso, tecnología, servicio o ubicación, sujeto a que sea técnicamente factible."

(Énfasis añadido)

El AEP deberá proveer el acceso a sus Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes sin hacer excepciones, siempre que sea técnicamente factible. En ese tenor de ideas, sería incorrecto entonces, restringir el acceso únicamente a las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que el AEP considere abiertas a la desagregación, puesto que todas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes son susceptibles a la desagregación del Bucle Local.

Por ello, el Instituto requiere al AEP realizar los cambios necesarios en su Propuesta Final de Oferta de Referencia, para apearse al contenido de la Condición OCTOGÉSIMA SÉPTIMA, incluyendo el acceso a los diferentes tipos de coubicación en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de capacidad menor o igual a 5,000 líneas activas, cuando así sea requerido por los CS.

Asimismo el Instituto, con el fin de dar estricto cumplimiento a la Condición PRIMERA de la Resolución de Desagregación, requiere al AEP referirse a la totalidad de las Centrales Telefónicas e Instalaciones Equivalentes y no limitarlas a aquellas que el AEP considere abiertas a la desagregación.

d) Respecto al uso de coubicaciones existentes para acceder a los servicios de

desagregación, el AEP menciona lo siguiente en su Propuesta de Oferta de Referencia:

"Los espacios que se asignen de Coubicación para Desagregación no podrán ser utilizados para servicios de Interconexión, con excepción de aquellos que fueron previamente Coubicaciones de interconexión. Si algún CS ya cuenta con Coubicación de Interconexión para el intercambio de tráfico público conmutado en alguna de las instalaciones de Telnor que hayan sido definidas como punto de concentración del Servicio de Acceso Indirecto, éstas podrán ser utilizadas para dicho servicio bajo las condiciones establecidas en el Servicio de Coubicación para Desagregación, previa firma del Convenio de Desagregación."

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que dicha descripción no se apega a lo estipulado en la Condición OCTOGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, pues en ella no se indica dependencia alguna entre la utilización de coubicaciones existentes y los puntos de concentración definidos para el SAIB:

"OCTOGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá permitir a los Concesionarios Solicitantes que ya se encuentren coubicados en alguna Central Telefónica o Instalación Equivalente, hacer uso de esa infraestructura para colocar sus equipos y/o dispositivos necesarios para acceder a los Servicios de Desagregación, así como compartirla con otros Concesionarios Solicitantes, toda vez que exista un acuerdo entre ellos, y exista un único responsable por coubicación ante el Agente Económico Preponderante.

(...)"

(Énfasis añadido)

En el mismo sentido, el AEP debería referirse a cualquier coubicación existente de los CS y no únicamente a aquellas que sean utilizadas para los servicios de interconexión, puesto que la Condición antes citada no contempla dicha restricción.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP, eliminar la dependencia de los puntos de concentración definidos para el SAIB y del servicio de interconexión para hacer uso de coubicaciones existentes y realizar los ajustes pertinentes a su Propuesta Final de Oferta de Referencia para dar estricto cumplimiento a la Condición OCTOGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación.

5.2.10.1. COUBICACIÓN CERRADA (CC)

a) El AEP en el numeral 5.1 de su Propuesta de Oferta de Referencia define la modalidad de coubicación cerrada de la siguiente manera:

"La Coubicación Cerrada es el espacio arrendado en los espacios vacantes dentro de las Centrales o predios de Telnor abiertos a la Desagregación, que cuenten con las facilidades técnicas necesarias para la ubicación de los equipos del CS necesarios para la desagregación del bucle de usuario final. Este tipo de Coubicaciones se aprovisionarán cuando las solicitudes iniciales de distintos CS para una central acumulen menos de 20 m² o sean destinadas a un solo CS, con independencia de que éste permita a otros CS utilizar el espacio; o permita recibir tráficos o servicios de otros CS."

(Énfasis añadido)

Dicha descripción no se apega en su totalidad a la definición de coubicación cerrada dispuesta por el Instituto en el punto 3 de la Condición NONAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación que establece:

(...)

3. Cerrada	<p><u>"Espacio para coubicación delimitado por pared o reja, de superficie definida, acondicionado y habilitado para que los Concesionarios Solicitantes instalen sus gabinetes y equipos para acceder a los Servicios de Desagregación.</u></p> <p><u>Esta modalidad de coubicación podrá hacerse disponible cuando la demanda inicial de coubicación en una central telefónica o instalación equivalente sea menor a 20m², los Concesionarios Solicitantes lo pidan de forma expresa o no sea posible ofrecer otro tipo de coubicación.</u></p> <p><u>El espacio para coubicación será propiedad del Agente Económico Preponderante, no así los gabinetes y equipos instalados por los Concesionarios Solicitantes.</u></p> <p><u>Este tipo de coubicación se deberá hacer disponible para coubicaciones internas y externas."</u></p>
------------	---

(Énfasis añadido)

En ese sentido, el detalle del servicio debe indicar que se trata de una coubicación delimitada por pared o reja; que aun cuando la demanda iguale o supere los 20m² el AEP deberá proveerla si el CS lo solicita de forma expresa, o si no es posible habilitar otro tipo de coubicación, es decir, el AEP deberá optar siempre por la alternativa de coubicación más favorable en términos de eficiencia de espacio utilizable sin limitar el acceso al servicio de forma alguna.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar en la Propuesta Final de Oferta de Referencia la descripción del servicio de coubicación cerrada, de modo que

se conserve la integridad de las definiciones y precisiones establecidas por el Instituto en la Condición NONAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación.

b) Respecto a las "características mínimas de la Coubicación Cerrada" el AEP propone lo siguiente:

"(...)

- Energía en Corriente Alterna suministrada por la compañía comercial: Con interruptor termo magnético de 15 amperes.
- Energía en Corriente Directa: -48V +20% -15% con respaldo (el CS puede solicitar la entrega de la energía de CD sin respaldo): Con interruptor termo magnético de 15 amperes.

(...)"

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto da cuenta del riesgo operativo que representa el conectar un equipo de telecomunicaciones a corriente suministrada por la compañía comercial y que no cuente con respaldo, en ese sentido, es indispensable que la corriente utilizada para alimentar equipos pase antes por un sistema ininterrumpido que mejore la calidad de la energía eléctrica que llega a las cargas, y garantice parámetros mínimos en la continuidad del servicio, de la misma forma que el AEP lo utiliza para sus propias operaciones.

Por tal motivo, el Instituto requiere al AEP modificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia las características técnicas relacionadas con el suministro de energía en corriente alterna, para incluir el respaldo de energía y dar certeza a los CS sobre la seguridad y continuidad operativa al alimentar sus equipos con la calidad requerida para el suministro de energía, eliminando al menos las fallas relacionadas con picos o caídas de tensión estando coubicados en cualquier Central Telefónica y/o Instalación Equivalente del AEP.

c) En el mismo sentido, y de conformidad con la Condición NONAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación que menciona lo siguiente:

"NONAGÉSIMA.- El Agente Económico Preponderante, deberá proveer el Servicio de Coubicación para Desagregación con base en lo establecido en las Medidas SÉPTIMA, OCTAVA y DÉCIMA de las Medidas de Desagregación, e incluir en su Oferta de Referencia las especificaciones técnicas aplicables al menos a cada uno de los siguientes tipos de coubicación:

(...)"

(Énfasis añadido)

El Instituto requiere al AEP incluir en su Propuesta Final de Oferta de Referencia la descripción detallada para la totalidad de las especificaciones técnicas referentes al servicio de coubicación cerrada, considerando también, aquellas relacionadas con los materiales para delimitar el espacio asignado para dicho servicio.

d) Sobre las pruebas relacionadas con este servicio, el Instituto requiere al AEP incluir el procedimiento para la ejecución de pruebas de entrega para coubicación cerrada, ya que su Propuesta de Oferta de Referencia es carente de ello y contraviene a lo estipulado en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación que a la letra indica:

"CENTÉSIMA DÉCIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá indicar y describir en su Oferta de Referencia las pruebas mínimas y/o necesarias para validar el correcto funcionamiento de cada uno de los Servicios de Desagregación, Incluyendo el Servicio de Coubicación para Desagregación y los Servicios Auxiliares."

(Énfasis añadido)

Sumando a lo anterior, el Instituto le requiere que dicho procedimiento acate lo establecido en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación que menciona lo siguiente:

"CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia los métodos de prueba, procedimientos, formatos de verificación y referencias aplicables con sus respectivos criterios y/o parámetros de aceptación a cada uno de los servicios de desagregación y de los Servicios Auxiliares. Los métodos de prueba deberán generar los formatos o actas de entrega de los servicios, en los cuales se deben registrar los resultados obtenidos en cada una de las pruebas ejecutadas con sus valores correspondientes.

Cada formato o acta de entrega deberá ser validado tanto por el Concesionario Solicitante como por el Agente Económico Preponderante en virtud de hacer constar que el Servicio de Desagregación o Auxiliar correspondiente ha sido implementado de forma correcta."

(Énfasis añadido)

Dicho procedimiento deberá incluirse en el desarrollo del servicio en comento, con base en los elementos sugeridos por el Instituto en el numeral 5.6 del presente Acuerdo bajo el título: Procedimiento para la realización de pruebas de entrega del Servicio de Coubicación para Desagregación (SCD).

5.2.10.2. COUBICACIÓN BÁSICA (CB)

a) El AEP en el numeral 5.2 de su Propuesta de Oferta de Referencia sugiere lo siguiente en la descripción del servicio:

"La Coubicación Básica (CB) se refiere al espacio dentro o fuera de las centrales que por su ubicación, dimensiones y facilidades, pueda ser utilizado para albergar a distintos Concesionarios en un área mayor o igual a 20 m². El CS deberá indicar la modalidad de Coubicación solicitada en el formato del servicio. Un solo CS podrá solicitar este tipo de Coubicación cubriendo todos los costos asociados.

En caso de que un CS realice una solicitud de CB en una central que tenga una zona de cobertura que pueda ser considerada de interés, y dicha solicitud no cumpla con el metraje mínimo, se publicará dicha solicitud en el SEG para información de todos los Concesionarios con quienes se tengan firmados Convenios de Desagregación para que éstos puedan solicitar Coubicación Básica en esa central. La oferta de habilitación del servicio permanecerá abierta 30 días hábiles, al término de este plazo se iniciará con el proceso de habilitación de la Coubicación Básica o de no cumplir con los requisitos se le ofrecerá al CS la Coubicación cerrada.

(...)"

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que referirse al espacio "fuera de las centrales" podría causar incertidumbre a los CS puesto que daría lugar a interpretar dicho espacio como una Ubicación Distante y no como una CE (dentro del predio de la Central Telefónica o Instalación Equivalente).

Por lo anterior, así como lo señalado para coubicación cerrada, el Instituto requiere al AEP modificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia la descripción de la coubicación básica para servicios de desagregación, acatando cabalmente lo establecido en la Condición NONAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación, haciendo la precisión correcta y refiriéndose a la implementación de coubicaciones básicas de forma interna y/o externa, dejando claro que no aplica para este servicio la Ubicación Distante.

b) Por otro lado, sobre la publicación de solicitudes para información de todos los CS, es indispensable mencionar que el instituto considera que la presencia de un CS en una Central Telefónica y/o Instalación Equivalente debería ser tratada como información confidencial, ya que la simple ubicación geográfica del mismo proporcionaría información estratégica sensible que podría ser utilizada para afectar las operaciones en términos de competencia.

Por lo tanto, el Instituto requiere al AEP tratar como información confidencial la ubicación de los CS al publicar la oferta de coubicación básica, cumpliendo lo

establecido en el numeral 5.1.2.6 SEXTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL del presente Acuerdo, replicando el mismo tratamiento a las publicaciones relativas a la coubicación equipada.

c) Sobre las *"características mínimas de la Coubicación Básica"*, el AEP menciona lo siguiente en su Propuesta de Oferta de Referencia:

"(...)

- *Contactos Eléctricos: **Se proveerán 4 contactos** de Corriente Alterna suministrada por la compañía comercial, por cada 20 metros cuadrados.*

"(...)"

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que la cantidad de contactos de corriente alterna deberá ser suministrada en proporción a lo dispuesto para la coubicación cerrada; es decir, el AEP deberá tomar como unidad de referencia dos contactos por cada 4m² para calcular la cantidad de contactos correspondientes a una superficie mayor.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia las características técnicas mínimas referentes a contactos eléctricos para coubicación básica, tomando como referencia la consideración del Instituto antes mencionada; acatar lo estipulado por el Instituto en el inciso b) del numeral 5.2.10.1 referente al suministro de energía para los diferentes esquemas de coubicación del presente Acuerdo, e incluir la descripción detallada para la totalidad de las especificaciones técnicas referentes al servicio de coubicación básica, de conformidad con lo dispuesto en la Condición NONAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación. Dichas modificaciones deberán verse reflejadas en el desarrollo del servicio en comento.

d) Respecto a las pruebas relacionadas con este servicio, el Instituto requiere al AEP incluir el procedimiento para la ejecución de pruebas de entrega para coubicación básica, ya que su Propuesta de Oferta de Referencia es carente de ello y contraviene a lo estipulado en la anteriormente citada Condición CENTÉSIMA DÉCIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación.

Dicho procedimiento deberá sujetarse a lo establecido en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación, e incluirse en el desarrollo del servicio en comento, con base en lo sugerido por el Instituto en el numeral 5.6 del presente Acuerdo bajo el título: Procedimiento para la realización de pruebas de entrega del Servicio de Coubicación para Desagregación (SCD).

5.2.10.3. COUBICACIÓN EQUIPADA (CEQ)

a) El AEP menciona lo siguiente en el numeral 5.3 de su Propuesta de Oferta de Referencia:

"Este servicio consiste en espacios para Coubicación provistos de gabinetes para equipos propiedad del CS, los cuales serán instalados y mantenidos por el CS.

Telnor será el encargado de la administración del espacio, conforme la entrada de solicitudes, para CEq de los diferentes CS's. Las solicitudes serán por unidades de Rack."

(Énfasis añadido)

En ese sentido el Instituto advierte que para que el AEP asegure al menos que las posiciones asignadas en los gabinetes no excedan el peso máximo permitido para la estructura y, que la alimentación eléctrica sea suficiente para el correcto y eficiente funcionamiento de los equipos a instalar por CS, la solicitud para "CEq" deberá incluir al menos las unidades de rack a utilizar, consumo energético y peso de los equipos. Dichas solicitudes deberán ser evaluadas por el AEP de conformidad con lo aplicable para la asignación de espacio y potencia en sus Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes para su propia operación.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP especificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia que será responsable de asegurar al menos, que las posiciones asignadas en los gabinetes no excedan el peso máximo permitido para la estructura y, que la alimentación eléctrica sea suficiente para el correcto y eficiente funcionamiento de los equipos a instalar por los CS.

b) Sobre los gabinetes a cargo del AEP en el mismo numeral se estipula lo siguiente:

"El Gabinete será instalado por Telnor con base en su normatividad y podrá exclusivamente ser utilizada para la prestación de servicios de desagregación y los asociados a estos."

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que el AEP deberá hacer del conocimiento de los CS las características técnicas y normatividad aplicables a los gabinetes a proporcionar en la coubicación equipada, cumpliendo con lo establecido por el Instituto en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo.

c) Relativo a "la asignación de las unidades de Gabinete y la forma en que el CS deberá solicitar y ocupar el espacio" el AEP propone lo siguiente:

"Antes de iniciar la instalación de los equipos de los CS dentro de los Gabinetes, se deben seguir las siguientes premisas:

- El CS deberá instalar el equipo en la parte más baja del espacio asignado. Considerando que el crecimiento de equipos será de abajo hacia arriba, de tal forma que se cumpla con la normatividad Telnor.
- El CS deberá respetar el espacio predefinido entre las unidades de rack con el objeto de permitir la instalación de conectores.
- Instalar el equipo de tal forma que el frente sea el lado correspondiente a los puertos de conexión."

(Énfasis añadido)

El Instituto observa que la asignación de espacio planteada por el AEP es muy general y no incluye la normatividad técnica aplicable. El espacio asignado en una coubicación equipada debería indicar la ubicación exacta dentro del gabinete (diagrama del frente del gabinete con el número de las posiciones a utilizar), considerando al menos parámetros técnicos como el peso de los equipos, espacios para conectores y disipación térmica.

Aunado a lo anterior, el AEP deberá acatar lo estipulado por el Instituto referente al suministro de energía para coubicación en el inciso b) del numeral 5.2.10.1 del presente Acuerdo, e incluir la descripción detallada para la totalidad de las especificaciones técnicas referentes al servicio de coubicación equipada, de conformidad con lo dispuesto en la Condición NONAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación antes citada.

d) Sobre las pruebas relacionadas con este servicio, el Instituto requiere al AEP incluir el procedimiento para la ejecución de pruebas de entrega para coubicación equipada, ya que su Propuesta de Oferta de Referencia es carente de ello y contraviene a lo estipulado en la anteriormente citada Condición CENTÉSIMA DÉCIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación.

Dicho procedimiento deberá sujetarse a lo establecido en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución/de Desagregación, e incluirse en el desarrollo del servicio en comento, con base en la sugerencia realizada por el Instituto en el numeral 5.6 del presente Acuerdo bajo el título: Procedimiento para la realización de pruebas de entrega del Servicio de Coubicación para Desagregación (SCD).

5.2.10.4. ADECUACIONES DISPONIBLES PARA LA COUBICACIÓN.

Relativo a las adecuaciones disponibles para el SCD/ el AEP indica lo siguiente en el numeral 5.4 de su Propuesta de Oferta de Referencia:

"En el caso de la CC el CS podrá solicitar las siguientes adecuaciones:

- *Diferentes capacidades de fuerza y deberá indicar si la ampliación corresponde a corriente alterna o a corriente directa. Las capacidades de los interruptores termo magnéticos que podrá solicitar serán: 20, 30, 40, 50, 60, 80, 90, 100, 110, 150 y 200 (Amperes).*
- *Diferentes capacidades de clima, es decir mayor cantidad de unidades de BTU's, los cuales estarán asociados a una mayor capacidad de fuerza.*
- *Aprovisionamiento de la Coubicación sin respaldo, dicha solicitud se atenderá como Trabajo Especial.*
- *En el caso de que el CS solicite más metros cuadrados, la solicitud estará sujeta a factibilidad técnica y los tiempos de adecuación serán los asociados con la Coubicación nueva.*

En el caso de la CB el CS podrá solicitar la siguiente adecuación:

- *Metros cuadrados adicionales*

En el caso de la CEq el CS podrá solicitar la siguiente adecuación:

- *Unidades de rack adicionales*

Las coubicaciones se proveerán con o sin respaldo."

(Énfasis añadido)

El Instituto observa que la propuesta del AEP carece del proceso mediante el cual los CS podrán solicitar dichas adecuaciones; asimismo, considera algunas de esas adecuaciones como nuevas solicitudes de coubicación. En ese sentido, es indispensable que el AEP detalle en su Propuesta de Oferta de Referencia las implicaciones relacionadas con cada una de las adecuaciones disponibles para el SCD, indicando al menos el impacto en tiempo de entrega y costos de las mismas y describiendo con mayor detalle los escenarios bajo los cuales una adecuación podría considerarse nueva solicitud para coubicación.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP incluir en su Propuesta Final de Oferta de Referencia, el procedimiento para solicitar adecuaciones al SCD, la información detallada sobre las características de las mismas y los tiempos de entrega

asociados a ellas. Asimismo, describir con mayor detalle los escenarios bajo los cuales una adecuación podría considerarse nueva solicitud para el SCD.

5.2.10.5. IDENTIFICADOR DE UBICACIÓN EN LENGUAJE COMÚN (CLLI)

El AEP menciona lo siguiente en el numeral 5.5 de su Propuesta de Oferta de Referencia.

"Una vez que Telnor asigne el espacio para Coubicación al CS, Telnor enviará al CS el CLLI correspondiente para la identificación de la Coubicación, puesto que será necesario para solicitar servicios auxiliares. En caso de que tramite los servicios simultáneos el CS deberá indicar el NIS-Referencia asociado a los servicios."

(Énfasis añadido)

Al respecto el Instituto considera que el AEP deberá incluir acrónimo del identificador de ubicación en lenguaje común "CLLI" en la Propuesta Final de Oferta de Referencia, de conformidad con lo estipulado por el Instituto en el numeral 5.2.2 ACRÓNIMOS del presente Acuerdo.

5.2.10.6. SERVICIO DE REASIGNACIÓN Y SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE ESPACIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN.

a) En el numeral 5.6 de la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP menciona lo siguiente:

"(...)

Cuando no exista espacio vacante primero se realizará la Reasignación de Espacios que consiste en un procedimiento de redistribución de elementos de la red de Telnor con el fin de liberar espacio para Coubicación.

Si esta Reasignación de Espacios no fuese suficiente para liberar espacio a fin de poder atender la solicitud de Coubicación, entonces se iniciará el Servicio de Recuperación de Espacios, que ocurre cuando un espacio de Coubicación para Desagregación no hubiera sido utilizado efectivamente por un CS después de ocho meses de su entrega (es decir, que no haya instalado los equipos para proveer servicios a los usuario finales o que no tenga ningún servicio contratado en dicha Coubicación), debiéndose otorgar a dicho CS la posibilidad de justificar las razones por las que el espacio no está siendo ocupado efectivamente, si esto se debe a causas no imputables al CS, dicho espacio no podrá recuperarse.

"(...)"

(Énfasis añadido)

En ese sentido, y con base en la Medida NOVENA de las Medidas de Desagregación:

"NOVENA.- Cuando no exista Espacio Vacante y exista demanda adicional para el Servicio de Coubicación para Desagregación, el Agente Económico Preponderante deberá llevar a cabo un procedimiento de reasignación de espacio y redistribución de elementos, aplicando el principio de no discriminación, mismo que deberá ser descrito en la Oferta de Referencia.

(...)

En caso de que, habiendo aplicado los procedimientos de reasignación, recuperación de espacio y redistribución de elementos, este no sea suficiente para satisfacer la demanda adicional del Servicio de Coubicación para Desagregación, el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer un medio alternativo de solución en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

Si tras haber llevado a cabo los procedimientos señalados en la presente medida, no se satisface la demanda total del Servicio de Coubicación para Desagregación, el Agente Económico Preponderante deberá notificar al Concesionario Solicitante y al Instituto esta situación para que pueda ser inspeccionada."

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que el AEP ha excluido del desarrollo del servicio, los casos de uso correspondientes en primer lugar, al medio alternativo de solución en un plazo no mayor a cinco días hábiles cuando la reasignación, recuperación de espacio y redistribución de elementos no sean suficientes para satisfacer la demanda de coubicación; y en segundo, cuando habiendo ejecutado todos los procedimientos no existiese espacio para satisfacer la demanda y fuera necesario notificar al Instituto y al CS para inspeccionar dicha situación.

Por ello, el Instituto requiere al AEP incluir en el desarrollo del servicio de reasignación y recuperación de espacio, los casos de uso antes mencionados, para dar total cumplimiento a lo establecido en la Medida NOVENA de las Medidas de Desagregación.

b) Por otro lado, respecto al cierre de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes el AEP menciona:

(...)

La factibilidad técnica de estos servicios depende de la existencia del espacio disponible, de la movilidad, así como de la suficiencia de espacio para la habilitación de los elementos instalados en el predio o central para que sea posible proporcionar el espacio que es solicitado por el CS. Esta actividad tiene un costo,

por lo que el CS deberá resarcir estos costos si decide interrumpir el procedimiento de reasignación o recuperación de espacios.

Cuando Telnor decida cerrar una central los Concesionarios Solicitantes, serán reubicados en la central equivalente, para lo que se establecerán acuerdos entre el CS y Telnor con el objeto de minimizar las afectaciones en los servicios de los usuarios finales."

(Énfasis añadido)

De acuerdo con el inciso 14) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación que a la letra indica lo siguiente:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

14) Cuando el Agente Económico Preponderante cierre una Central Telefónica o Instalación Equivalente notificará con doce meses de anticipación tanto al Instituto como a los Concesionarios Solicitantes. Será responsabilidad del Agente Económico Preponderante y de los Concesionarios Solicitantes realizar de manera conjunta las adecuaciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios prestados por los Concesionarios Solicitantes.

Cuando el Agente Económico Preponderante migre a una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente, éste deberá considerar dentro de las nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los Concesionarios Solicitantes en la Central Telefónica o Instalación Equivalente actual y no podrá cobrar un costo adicional a los Concesionarios Solicitantes por los trabajos necesarios para reubicarlos en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente. Tampoco podrá cobrar por condiciones diferentes en la nueva ubicación.

El Agente Económico Preponderante deberá presentar en su Oferta de Referencia un procedimiento para la reubicación de los Concesionarios Solicitantes en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente en caso de reubicar o cerrar la operación de sus Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes."

(Énfasis añadido)

El Instituto observa que el AEP es omiso al no señalar que no se cargarán costos adicionales a los CS en caso de reubicación derivada de una migración por parte del AEP a una nueva Central Telefónica y/o Instalación Equivalente.

Asimismo, el Instituto considera que para garantizar la continuidad de los servicios prestados por los CS, es imprescindible que la Propuesta de Oferta de Referencia contemple el procedimiento a través del cual serán reubicados los CS en caso de

cierre o reubicación de alguna Central Telefónica o Instalación Equivalente del AEP.

Por lo anterior, para otorgar mayor certidumbre para el servicio de reasignación y recuperación de espacio, el AEP sólo podrá cobrar los costos incurridos por las actividades realizadas y deberá incluir dentro de la Propuesta Final de Oferta de Referencia un procedimiento para la reubicación de los CS en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente, en caso de reubicar o cerrar la operación de alguna de sus Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes como lo indica la Condición antes citada.

5.2.10.7. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y BAJA DEL SERVICIO.

a) De la lectura de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que el AEP no se apega a diversas condiciones de la Resolución de Desagregación relacionadas con los "Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio". Por ello, para que los términos de la Propuesta de Oferta de Referencia otorguen mayor certidumbre a los CS, el Instituto requiere al AEP seguir los puntos establecidos en los incisos a) y b) del numeral 5.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenderse a lo expuesto en dicho numeral.

b) Por otro lado, el Instituto considera que el AEP debe tomar en cuenta lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA y ajustar los plazos considerando que los CS deberán ofrecer servicios a sus usuarios que permitan replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso b) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

c) De manera específica, en el numeral 5.7, el AEP señala:

"5.7. Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio.

(...)

Baja del servicio

- 1) *Para dar de baja un servicio el CS deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando el NIS-Referencia del servicio en operación.*

- 2) Se validará que la solicitud cumpla con la información del formato y en un plazo máximo de 1 día hábil se contestará conforme a lo siguiente:
 - a. Si la solicitud cumple con lo establecido se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud (NIS).
 - b. Si la información no cumple con lo establecido será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Una vez asignado el NIS el CS deberá retirar sus equipos en un plazo máximo de 5 días hábiles, una vez retirados los equipos y con la supervisión de que no existan afectaciones, se dará de baja el servicio correspondiente.

Nota:

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

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la baja del servicio no se ajusta al procedimiento de baja del servicio del Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación que establece un plazo de un día hábil a partir de la entrega de solicitud para validar y asignar un NIS, una vez se asigne el NIS se dará la baja del servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso h) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

d) Asimismo, el Instituto considera que lo manifestado por el AEP no se apega a la Condición NONAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, al no especificar que el plazo para la suspensión de facturación es de dos días hábiles a partir de la solicitud de baja, además de que posterior a este plazo no podrán añadirse cargos al servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso i) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

5.2.10.8. PLAZOS DE ENTREGA

a) En el numeral 5.8 referente a los plazos de entrega para el SCD, el AEP señala:

"5.8. Plazos de Entrega

- Validación de la Solicitud: 1 día hábil.

- Verificación de la factibilidad técnica: 15 días hábiles.
- Verificación de la factibilidad técnica para reasignación de espacios: 20 días hábiles.
- Verificación de la factibilidad técnica para recuperación de espacios: 20 días hábiles.
- Construcción de Coubicación nueva: 90 días hábiles.
- Modificación de Coubicación existente: 45 días hábiles.
- Reasignación de espacio: Due date
- Recuperación de espacio: Due date"

De lo citado, se desprende que el AEP considerará un plazo de quince días hábiles para la verificación de factibilidad técnica, plazo que el Instituto considera excesivo y que podría constituirse en un obstáculo para la adecuada prestación del servicio de manera que se fomente la competencia en el sector. De igual manera, el AEP establece un plazo de 90 días hábiles para entregar el diseño y la construcción de la coubicación, sin embargo, tal plazo resulta superior al referido en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP que ajuste sus plazos a un lapso razonable, que no obstaculice la competencia en el sector, así como hacer disponible la información relevante para determinar la factibilidad técnica en el momento de la publicación de la Oferta de Referencia de conformidad con el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo.

b) Por otro lado, el AEP, en caso de activarse el procedimiento de reasignación de espacios o de recuperación de espacios, considerará un plazo de veinte días hábiles para analizar la factibilidad, plazo que el Instituto también considera que podría convertirse en un obstáculo para la prestación de los servicios objeto de la Propuesta de Oferta de Referencia, por lo que requiere al AEP que lo disminuya a un lapso razonable, que no obstaculice la competencia en el sector.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP establecer plazos máximos que no rebasen los estipulados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación, así como plazos razonables, que no obstaculicen la competencia en el sector para todos aquellos plazos que no fueron considerados en dicho apéndice.

c) Por otra parte, para el servicio de recuperación de espacio, el AEP establece un plazo de veinte días hábiles para enviar cotización al nuevo CS en caso de factibilidad positiva. Sin embargo, el Instituto considera tal plazo como excesivo por

lo que requiere al AEP que lo ajuste a un lapso razonable, que no obstaculice la competencia en el sector.

Finalmente, para modificaciones el AEP establece un plazo de cuarenta y cinco días para la entrega del servicio, lo cual es considerado por el Instituto como un plazo excesivo, por lo que requiere al AEP ajustarlo de manera razonable, para evitar obstaculizar la competencia en el sector.

5.2.10.9. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD

a) Derivado del análisis al efectuado al numeral 5.9 la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto ha identificado que en general su contenido no se apega a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación, descritas en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8, relativas a los parámetros e indicadores de calidad del Servicio de Coubicación para Desagregación.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el numeral 5.9 de modo que sean reflejados, específicamente para el Servicio de Coubicación para Desagregación, requerimientos análogos a los solicitados en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo, en particular aquellos relativos a plazos de entrega, niveles de disponibilidad del servicio, gestión y reparación de fallas, continuidad de los servicios, los aspectos técnicos y operativos de la red del AEP y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

b) En este sentido, a efecto de brindar condiciones mínimas que permitan a los CS conocer las condiciones de calidad con las que les es brindado el Servicio de Coubicación para Desagregación, el AEP deberá incluir en la Propuesta de Oferta Referencia Final los parámetros e indicadores de calidad asociados a fallas en el suministro de energía eléctrica de los espacios de coubicación contratados, sus condiciones ambientales garantizadas, de acceso, iluminación y vigilancia.

c) Con independencia de lo anterior, al respecto de los parámetros e indicadores de calidad asociados a las pruebas de entrega y los procedimientos de atención de fallas e incidencias correspondientes al SAIB, en el primer párrafo del numeral 5.9 el AEP indica lo siguiente:

"Las pruebas para la entrega de los servicios están documentadas con el Anexo 2 de la Oferta y el procedimiento para la atención de fallas e incidencias se encuentra en el Anexo 4 de la Oferta."

(Énfasis añadido)

Al respecto, de conformidad con lo expuesto en el inciso f) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto aludido de modo que todos los parámetros e indicadores de calidad relativos al Servicio de Coubicación para Desagregación sean incluidos en el numeral correspondiente al servicio en cuestión, en específico aquellos asociados a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias.

d) Por lo que hace a los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del SCD, en el numeral referido el AEP indica:

"Entrega:

Con pronóstico:

- 90% de validación de la solicitud en tiempo
- 90% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
- 90% de construcción de Coubicación nueva.
- 90% de adecuaciones de Coubicación existente.
- 90% de cumplimiento de plazo acordado para reasignación.
- 90% de cumplimiento de plazo acordado para reubicación.
- El 10% restante no excederá el 150% de los plazos originales (considerando como plazo el día completo superior).

Sin pronóstico:

- 65% de validación de la solicitud en tiempo
- 65% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
- 65% de construcción de Coubicación nueva.
- 65% de adecuaciones de Coubicación existente.
- 65% de cumplimiento de plazo acordado para reasignación.
- 65% de cumplimiento de plazo acordado para reubicación."

En este sentido, el Instituto señala que toda vez que el Servicio de Coubicación para Desagregación es un requisito necesario para que los CS acceda a los servicios materia de la Oferta de Referencia, este debe considerarse como parte de los Servicios Auxiliares. Lo anterior se ve reafirmado por lo dispuesto en la Condición SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación, misma que señala a la letra:

"SÉPTIMA.- Para efectos de la eficiente y correcta prestación de los servicios de desagregación, el Agente Económico Preponderante deberá apegarse a las definiciones indicadas a continuación:

(...)

41) Servicio de Coubicación para Desagregación : Servicio de arrendamiento de espacio para la colocación de equipos y dispositivos del Concesionario Solicitante necesarios para acceder a los servicios de desagregación, mediante su ubicación en los espacios físicos abiertos o cerrados en las Instalaciones del Agente Económico Preponderante, que incluye el acondicionamiento necesario para la instalación de equipos, la provisión de recursos técnicos, suministro de energía, medidas de seguridad, aire acondicionado, y demás facilidades necesarias para su adecuada operación, así como el acceso a los espacios físicos mencionados.

(...)

47) Servicios Auxiliares: Servicios necesarios para la adecuada operación de los servicios de desagregación provistos por el Agente Económico Preponderante, que incluyen el suministro de gabinetes, cableado interno de las instalaciones y entre las instalaciones, alimentación eléctrica, cables de sujeción, servicios de mantenimiento, entre otros.

(...)"

(Énfasis añadido)

En este tenor de ideas, el Instituto considera que el contenido presentado por el AEP acerca de los parámetros e indicadores de calidad referentes a los plazos de entrega del servicio en cuestión, no se alinea con lo dispuesto por la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación que para una mejor referencia se transcribe a continuación:

"CENTÉSIMA QUINTA.- Los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega por cada Concesionario Solicitante para los Servicios Auxiliares consisten en al menos los siguientes valores:

- 90% de validación del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo*

1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.

- 90% de verificación de factibilidad del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de habilitación del servicio del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.

Lo anterior sin menoscabo de que el Agente Económico Preponderante incluya en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad que ofrece a sus Usuarios Finales y de que el Instituto pueda requerir, en cualquier momento, la información correspondiente al Agente Económico Preponderante con el propósito de verificar su cumplimiento."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP realizar las modificaciones que procedan a efecto de reflejar el contenido de la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación respecto a los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del SCD.

5.2.11. SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR

El AEP indica en el numeral 6 de su Propuesta de Oferta de Referencia lo siguiente:

"(...)

En caso de que el Servicio de Tendido de Cable Multipar sea solicitado para una Ubicación Distante, el CS deberá enviar junto con su solicitud el NIS-Referencia correspondiente al servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada y el Acta de Entrega de Servicio obtenida a través de los procedimientos establecidos."

(Énfasis añadido)

Al respecto el Instituto observa que el AEP utiliza el término "infraestructura desagregada", lo cual no coincide con la Condición CUADRAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación que establece lo siguiente:

"CUADRAGÉSIMA TERCERA.- El servicio de cableado multipar interno o externo consiste en el tendido de cable sobre escalerillas nuevas o existentes desde el

Distribuidor General de la Central Telefónica o Instalación Equivalente hasta la sala de coubicación del Concesionario Solicitante, o si es requerido a una Ubicación Distante, se prestará en términos de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura”

(Énfasis añadido)

En ese sentido, y con el objetivo de mantener congruencia en la interpretación del servicio, el Instituto solicita al AEP referir la utilización de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura para el tendido de cable a Ubicación Distante en su Propuesta Final de Oferta de Referencia, tal como lo indica la Medida antes citada.

5.2.11.1. TENDIDO DE CABLEADO MULTIPAR

a) En el numeral 6.1 el AEP menciona lo siguiente:

“Mediante este servicio se instala cable Multipar entre el Distribuidor General de Telnor y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas. El cable Multipar se deja en punta en la entrada de la Coubicación del CS.”

(Énfasis añadido)

Sobre ello, la Condición CUADRAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación anteriormente citada indica que el tendido de cable debe ir “sobre escalerillas nuevas o existentes desde” el Distribuidor General de la Central Telefónica o Instalación Equivalente hasta la coubicación del CS; en ese tenor de ideas y con la finalidad de dar certidumbre a los CS sobre el alcance del servicio en cuestión, el Instituto requiere al AEP definir el servicio de cableado multipar de conformidad con lo estipulado en la Condición antes mencionada.

b) Relativo a “las especificaciones técnicas del cable a suministrar” el AEP hace la siguiente sugerencia:

(...)

3. *Etiquetado homologado de elementos: se realizará de acuerdo al documento denominado “Guía para el etiquetado de cable multipar instalado dentro de un edificio TELNOR” con identificación: Mx-QMS-L3-51 en su versión actual. Adicional se etiquetará con el nombre del CS al que pertenece.*

(...)”

(Énfasis añadido)

El Instituto observa que la guía señalada por el AEP para el etiquetado del cable multipar no se encuentra contemplada en el Anexo 3: Normatividad Técnica, por

lo que de conformidad con lo señalado por el Instituto en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo, le solicita incorporarla en su Propuesta Final del Oferta de Referencia.

c) Finalmente en términos de trato no discriminatorio, el Instituto requiere al AEP acatar lo establecido en la Condición CUADRAGÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación que a la letra indica:

"CUADRAGÉSIMA QUINTA.- (...)

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

(...)"

(Énfasis añadido)

Por lo que en su Propuesta Final de Oferta de Referencia, las referencias sobre estándares aplicables al Servicio Auxiliar en comento deberán ser las mismas que utiliza para su propia operación.

5.2.11.2. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO DE CABLEADO MULTIPAR.

a) De la lectura del numeral 6.2 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que el AEP no se apega a diversas condiciones de la Resolución de Desagregación relacionadas con los "Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio". Por ello, para que los términos de la Propuesta de Oferta de Referencia otorguen mayor certidumbre a los CS, el Instituto requiere al AEP seguir los puntos establecidos en los incisos a) y b) del numeral 5.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenderse a lo expuesto en dicho numeral.

b) Por otro lado, el Instituto considera que el AEP debe tomar en cuenta lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación y ajustar los plazos considerando que los CS deberán ofrecer servicios a sus usuarios que permitan replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso b) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo

c) Por otro lado, en el numeral 6.2 el AEP señala:

"6.2. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Baja del servicio

- 1) Para dar de baja un servicio el CS deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando el NIS-Referencia del servicio en operación.
- 2) Se validará que la solicitud cumpla con la información del formato y en un plazo máximo de 1 día hábil se contestará conforme a lo siguiente:
 - a. Si la solicitud cumple con lo establecido se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud (NIS).
 - b. Si la información no cumple con lo establecido será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Una vez asignado el NIS se dará de baja el servicio correspondiente y se realizará la baja en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Notas:

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

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la baja del servicio no se apega al procedimiento de baja del servicio del Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación que establece un plazo de un día hábil a partir de la entrega de solicitud para validar y asignar un NIS, una vez se asigne el NIS se dará la baja del servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso h) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

5.2.11.3. PLAZOS DE ENTREGA

a) Respecto al numeral 6.3, el AEP señala lo siguiente:

"6.3. Plazos de Entrega

- Validación de la Solicitud: 1 día hábil.

- Verificación de la factibilidad técnica: 10 días hábiles
- *Habilitación del cableado Multipar en Coubicación interna: 15 días hábiles.*
- *Habilitación del cableado Multipar en Coubicación externa: 25 días hábiles.*
- *Habilitación del cableado Multipar de Ubicación Distante: 45 días hábiles.*
- *Si la habilitación del cableado se solicita junto con la Coubicación, se respetan los plazos de la Coubicación."*

(Énfasis añadido)

De lo citado, se desprende que el AEP establece plazos excesivos para las diferentes actividades asociadas a la provisión del cableado multipar. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP reducir de manera razonable los plazos en comento.

b) Por otro lado, los plazos indicados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación son plazos totales a partir de la solicitud y no después de la verificación de factibilidad técnica como es indicado por el AEP en sus "Procedimiento de contratación y entrega". En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta de Oferta de Referencia de manera que los plazos en comento sean considerados a partir de la solicitud.

5.2.11.4. PARÁMETROS DE CALIDAD

a) Derivado del análisis realizado al numeral 6.4 la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto ha identificado que en general su contenido no se apega a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación, descritas en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, relativas a los parámetros e indicadores de calidad del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido expuesto en el numeral 6.4 de modo que, específicamente para el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar, sean reflejados requerimientos análogos a los solicitados en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, en particular aquellos relativos a plazos de entrega, niveles de disponibilidad del servicio, gestión y reparación de fallas, continuidad de los servicios, los aspectos técnicos y operativos de la red del AEP y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

b) Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto señala que el AEP ha denominado al numeral 6.4 con el título "*Parámetros de calidad*". No obstante, del análisis efectuado al contenido del dicho numeral, el Instituto ha identificado que la información presentada en éste es relativa a parámetros e indicadores de calidad del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar, como los relativos a plazos de entrega de este servicio, descritos en la Condición DÉCIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación.

En este sentido, no escapa al Instituto que para otros servicios materia de la Oferta de Referencia, el AEP ha denominado a secciones análogas bajo el nombre "*Parámetros e indicadores de calidad*".

En consideración de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique en la Propuesta Final de Oferta de Referencia el título del numeral referido al de "*Parámetros e indicadores de calidad*", a efecto de preservar la consistencia del documento entre las secciones que lo integran y facilitar a los CS el entendimiento del mismo.

c) Asimismo, al respecto de los parámetros e indicadores de calidad asociados a las pruebas de entrega y los procedimientos de atención de fallas e incidencias correspondientes al Servicio Auxiliar de Cableado Multipar, en el primer párrafo del numeral 6.4 el AEP indica lo siguiente:

"Las pruebas para la entrega de los servicios están documentadas con el Anexo 2 de la Oferta y el procedimiento para la atención de fallas e incidencias se encuentra en el Anexo 4 de la Oferta."

(Énfasis añadido)

Al respecto, de conformidad con lo expuesto en el inciso f) del numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto aludido de modo que todos los parámetros e indicadores de calidad relativos al Servicio Auxiliar de Cableado Multipar sean incluidos en el numeral correspondiente al servicio en cuestión, en específico aquellos asociados a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias.

d) Por lo que hace a los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del servicio en cuestión, en el numeral referido el AEP indica:

"Entrega:

- **Con pronóstico:**
 - 90% de validación de la solicitud en tiempo

- o 90% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
- o 90% de habilitación del cableado multipar interno o externo en tiempo.
- o El 10% restante no excederá el 150% de los plazos originales (considerando como plazo el día completo superior).
- Sin pronóstico:
 - o 65% de validación de la solicitud en tiempo
 - o 65% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
 - o 65% de habilitación del cableado multipar interno o externo en tiempo."

Al respecto, el Instituto considera importante señalar lo dispuesto en la Condición DÉCIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación:

"DÉCIMA NOVENA.- Los Concesionarios Solicitantes podrán entregar al Agente Económico Preponderante pronósticos de demanda respecto a los siguientes servicios:

- Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local
- Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local
- Servicio de Desagregación Total del Bucle Local
- Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local
- Servicio de Coubicación para Desagregación

La entrega de pronósticos no aplicará para el Servicio de Reventa de Línea ni para el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local. En ningún caso la provisión de los Servicios de Desagregación antes descritos estará condicionada a la entrega de pronósticos."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se deriva que para el servicio aludido no se ha contemplado en la Resolución de Desagregación la posibilidad de entregar pronósticos de demanda de dicho servicio por parte de los CS al AEP.

Por otro lado, no escapa a este Instituto que toda vez que el servicio en cuestión es en efecto un Servicio Auxiliar, lo referente a los parámetros e indicadores de calidad referentes a los plazos de entrega de dicho servicio debe alinearse con lo

establecido en la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, misma que señala a la letra:

"CENTÉSIMA QUINTA.- Los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega por cada Concesionario Solicitante para los Servicios Auxiliares consisten en al menos los siguientes valores:

- 90% de validación del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de verificación de factibilidad del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de habilitación del servicio del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.

Lo anterior sin menoscabo de que el Agente Económico Preponderante incluya en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad que ofrece a sus Usuarios Finales y de que el Instituto pueda requerir, en cualquier momento, la información correspondiente al Agente Económico Preponderante con el propósito de verificar su cumplimiento."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el texto en comento a efecto de reflejar el contenido de la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación respecto a los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar.

5.2.12. SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

Respecto al Servicio Auxiliar de Anexo de caja de distribución, el AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia indica lo siguiente:

"7. Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución

(...)

Cuando un CS realice la solicitud del Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución, Telnor notificará dicha solicitud al resto de los Concesionarios con el

objetivo de que todos los involucrados se coordinen y definan donde construirán el pozo en el que Telnor entregará la acometida del cableado multipar procedente de la tablilla del Anexo de Caja de Distribución para que se remate en el cierre de empalme del CS y sea técnicamente viable la desagregación en el sub-bucle, en este sentido, el Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución considera las siguientes actividades:

(...)"

(Énfasis añadido)

Al respecto, la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP no indica la forma en que notificará cada solicitud al resto de los CS, por lo que el Instituto requiere al AEP que la Propuesta Final de Oferta de Referencia contemple que las notificaciones de solicitudes de Anexo de caja de distribución se realicen a través del SEG o medio alternativo que se disponga hasta que el SEG esté habilitado.

5.2.12.1. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO DE ANEXO DE CAJA.

a) De la lectura de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que el AEP no se apega a diversas condiciones de la Resolución de Desagregación relacionadas con los "Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio". Por ello, para que los términos de la Propuesta de Oferta de Referencia otorguen mayor certidumbre a los CS, el Instituto requiere al AEP seguir los puntos establecidos en los incisos a) y b) del numeral 5.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenderse a lo expuesto en dicho numeral.

b) Por otro lado, el Instituto considera que el AEP debe tomar en cuenta lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación y ajustar los plazos considerando que los CS deberán ofrecer servicios a sus usuarios que permitan replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso b) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo

c) Por otra parte, en el numeral 7.1, el AEP indica:

"7.1. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de Caja.

(...)

Procedimiento de Contratación y Entrega de Anexo de Caja (Construcción de Pozo multiconcesionario por CS):

(...)

- 3) Después de haber sido validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 10 días hábiles, conforme a lo siguiente:
 - a. Si existen facilidades se iniciará el procedimiento de Información a Concesionarios.
 - b. Si existen facilidades, pero son necesarias adecuaciones a la infraestructura; las adecuaciones serán incluidas en la instalación del Anexo de Caja y la cotización será enviada en el análisis del proyecto que el CS presente.
 - c. Si no existen facilidades, se iniciará el procedimiento de Trabajos Especiales.
- 4) Después de haber verificado la factibilidad técnica, se informará en un plazo máximo de 5 días hábiles a todos los Concesionarios con los que se tengan Convenios firmados que un CS solicitó el Servicio de Anexo de Caja de Distribución para que los interesados se coordinen con el CS y lleven a cabo la elaboración de un proyecto para la construcción de un Pozo multiconcesionario. El proyecto de los Concesionarios deberá incluir el permiso y espacio de la instalación de la acometida desde el Anexo de Caja de Distribución hasta el pozo multiconcesionario.
- 5) Posterior a que Telnor realizó el aviso, el CS que solicitó el servicio inicialmente contará con un periodo de 20 días hábiles para entregar a Telnor el proyecto de construcción del pozo multiconcesionario. El CS podrá solicitar una prórroga por el mismo plazo que se le otorgó para la creación del proyecto.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo citado, el AEP establece un "Procedimiento de Contratación y Entrega de Anexo de Caja (Construcción de Pozo multiconcesionario por CS)" en el que los CS deberán coordinarse para construir un Pozo multiconcesionario como siguiente paso a la verificación de factibilidad técnica, sin embargo, en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación se establece lo siguiente;

"3. SERVICIO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

Procedimiento de contratación y entrega

(...)

3) Una vez que se haya validado la solicitud, el Agente Económico Preponderante revisará la factibilidad en un plazo máximo de tres días hábiles. Si la solicitud cuenta con factibilidad, el Agente Económico Preponderante notificará al Concesionario Solicitante dentro de este plazo, asignará un folio y el servicio se habilitará al Concesionario Solicitante conforme a lo siguiente:

- a) Si ya existe un Pozo y un anexo de caja de distribución del cual pueda hacer uso el Concesionario Solicitante: máximo 15 días hábiles a partir de la fecha de solicitud hasta la fecha de entrega del servicio.
- b) Si ya existe un Pozo del cual pueda hacer uso el Concesionario Solicitante, pero no un anexo de caja de distribución: máximo 20 días hábiles a partir de la fecha de solicitud hasta la fecha de entrega del servicio."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el AEP no establece opciones en su procedimiento para el caso de que exista algún Pozo o Anexo de caja de distribución del que pueda hacer uso el CS, por el contrario, señala que los CS deberán coordinarse para construir un Pozo multiconcesionario y que el servicio solicitado solo podrá iniciarse una vez recibido el proyecto para dicho Pozo. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP añadir un procedimiento en el que se considere que de existir la infraestructura necesaria para prestación del servicio, será utilizada sin establecer limitantes de manera que no constituya un obstáculo a la competencia en el sector.

d) Por otro lado, el AEP establece un plazo de 10 días hábiles para la verificación de factibilidad técnica lo cual se considera un plazo excesivo, así como un plazo de 20 días para enviar cotización de gasto después de recibido el proyecto. El Instituto considera que ambos plazos resultan excesivos por lo que requiere al AEP disminuirlos razonablemente de manera que no constituyan un obstáculo a la competencia en el sector.

e) Por otro lado, en el numeral 7.1 el AEP señala:

"7.1. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Baja del servicio de Anexo de Caja

- 1) Para dar de baja un servicio el CS deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando el NIS-Referencia del servicio en operación.

- 2) *Se validará que la solicitud cumpla con la información del formato y en un plazo máximo de 1 día hábil se contestará conforme a lo siguiente:*
 - a. *Si la solicitud cumple con lo establecido se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud (NIS).*
 - b. *Si la información no cumple con lo establecido será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.*
- 3) *Una vez asignado el NIS se dará de baja el servicio correspondiente y se realizará la baja en un plazo máximo de 2 días hábiles.*

(...)

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la baja del servicio no se ajusta al procedimiento de baja de servicio del Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación que establece un plazo de un día hábil a partir de la entrega de solicitud para validar y asignar un NIS, una vez se asigne el NIS se dará la baja del servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso h) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

5.2.12.2. PLAZOS DE ENTREGA

a) Respecto al numeral 7.2, el AEP señala lo siguiente:

"7.2 Plazos de Entrega

- *Los plazos de entrega dependerán de la construcción del pozo multiconcesionario, de la instalación del Anexo de Caja de Distribución, así como de la tramitación de los permisos de construcción.*
- *Validación de la Solicitud: 1 día hábil."*

De lo citado, se desprende que el AEP no establece plazo alguno para los plazos de entrega para los casos donde el CS pueda hacer uso de un Pozo ya construido junto con su CD o sólo haga uso de un Pozo ya construido, esto conforme a lo requerido en el numeral 5.2.12.1 del presente Acuerdo. Por lo que se solicita incluir los plazos para todos los casos que el AEP deba desarrollar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

b) Asimismo, el AEP no indica un plazo para la factibilidad técnica, haciéndolo solamente en la descripción del procedimiento incluido en el numeral 7.1 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el cual indica lo siguiente:

"7.1. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de Caja.

(...)

Procedimiento de Contratación y Entrega de Anexo de Caja (Construcción de Pozo multiconcesionario por CS):

(...)

Después de haber sido validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 10 días hábiles, conforme a lo siguiente:

(...)"

Es de notarse que el preponderante indica un plazo de diez días hábiles para la verificación de factibilidad técnica, plazo considerado como excesivo por el Instituto y no es acorde con lo estipulado en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación. Por lo anterior se requiere al AEP ajustar todos los plazos a por lo menos los indicados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación.

c) Por otro lado, los plazos que el AEP deba incluir deberán tomar en cuenta que en el en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación los plazos totales para la entrega del servicio se debe contabilizar a partir de la solicitud y no después de la verificación de factibilidad técnica.

5.2.12.3. PARÁMETROS DE CALIDAD

a) Derivado del análisis efectuado al numeral 7.2 la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto ha identificado que en general su contenido no se apega a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación, descritas en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, relativas a los parámetros e Indicadores de calidad del Servicio de Anexo de caja de distribución.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido expuesto en el numeral 7.2 de modo que sean reflejados, específicamente para el Servicio de Anexo de caja de distribución, requerimientos análogos a los solicitados en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, en particular aquellos relativos a plazos de entrega, niveles de disponibilidad del servicio, gestión y reparación de fallas, continuidad de los servicios, los aspectos técnicos y operativos de la red del AEP y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

b) Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto señala que el AEP ha denominado al numeral 7.3 con el título "*Parámetros de calidad*". No obstante, del análisis efectuado al contenido del dicho numeral, el Instituto ha identificado que la información presentada en éste es relativa a parámetros e indicadores de calidad del Servicio Auxiliar de Anexo de caja de distribución, como lo son los relativos a plazos de entrega de este servicio, descritos en la Condición DÉCIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación.

En este sentido, no escapa al Instituto que para otros servicios materia de la Oferta de Referencia, el AEP ha denominado a secciones análogas bajo el nombre "*Parámetros e indicadores de calidad*".

En consideración de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique en la Propuesta Final de Oferta de Referencia el título del numeral referido al de "*Parámetros e indicadores de calidad*", a efecto de preservar la consistencia del documento entre las secciones que lo integran y facilitar a los CS el entendimiento del mismo.

c) Con independencia de lo anterior, al respecto de los parámetros e indicadores de calidad asociados a las pruebas de entrega y los procedimientos de atención de fallas e incidencias correspondientes al Servicio de Anexo de caja de distribución, en el primer párrafo del numeral 7.3 el AEP indica lo siguiente:

"Las pruebas para la entrega de los servicios están documentadas con el Anexo 2 de la Oferta y el procedimiento para la atención de fallas e incidencias se encuentra en el Anexo 4 de la Oferta."

Al respecto, de conformidad con lo expuesto en el inciso f) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto en cuestión a efecto de que todos los parámetros e indicadores de calidad relativos al Servicio de Anexo de caja de distribución sean incluidos en el numeral correspondiente al servicio en cuestión, en específico aquellos asociados a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias.

d) Por lo que hace a los parámetros e indicadores de calidad del servicio de Anexo de caja de distribución asociados a los plazos de entrega, el AEP señalada:

— *"Entrega:*

- *90% de validación de la solicitud en tiempo.*
- *90% de entrega en tiempo compromiso"*

El Instituto considera que toda vez que el servicio forma parte de los Servicios Auxiliares, los parámetros e indicadores de calidad relacionados a plazos de entrega deben alinearse con lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, que a la letra señala:

"CENTÉSIMA QUINTA.- Los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega por cada Concesionario Solicitante para los Servicios Auxiliares consisten en al menos los siguientes valores:

- 90% de validación del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de verificación de factibilidad del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.
- 90% de habilitación del servicio del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.

Lo anterior sin menoscabo de que el Agente Económico Preponderante incluya en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad que ofrece a sus Usuarios Finales y de que el Instituto pueda requerir, en cualquier momento, la información correspondiente al Agente Económico Preponderante con el propósito de verificar su cumplimiento."

(Énfasis añadido)

En este sentido, el Instituto señala que el AEP hace omisión a parámetros de calidad asociados a la verificación de factibilidad técnica de las solicitudes, aun cuando dicha actividad es considerada como parte del procedimiento para la contratación y entrega de este servicio. Lo anterior queda en evidencia en el contenido de la Propuesta de Oferta de Referencia respecto a dicho procedimiento para el servicio en comento:

"Procedimiento de Contratación y Entrega de Anexo de Caja (Construcción de Pozo multiconcesionario por CS:

(...)

- 3) Después de haber sido validada la solicitud, se verificará la factibilidad técnica en un plazo máximo de 10 días hábiles, conforme a lo siguiente:
- a. Si existen facilidades se iniciará el procedimiento de información a Concesionarios.
 - b. Si existen facilidades, pero son necesarias adecuaciones a la infraestructura; las adecuaciones serán incluidas en la instalación del Anexo de Caja y la cotización será enviada en el análisis del proyecto que el CS presente.
 - c. Si no existen facilidades, se iniciará el procedimiento de Trabajos Especiales.
- 4) Después de haber verificado la factibilidad técnica, se informará en un plazo máximo de 5 días hábiles a todos los Concesionarios con los que se tengan Convenios firmados que un CS solicitó el Servicio de Anexo de Caja de Distribución para que los interesados se coordinen con el CS y lleven a cabo la elaboración de un proyecto para la construcción de un Pozo multiconcesionario.

(...)"

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior el Instituto requiere al AEP que realice las modificaciones pertinentes al texto aludido a efecto de reflejar en su contenido lo dispuesto por la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, incluyendo cuando menos los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega que se establecen en la referida condición.

e) Por otro lado, respecto a la reparación de fallas asociadas a este servicio el AEP indica:

"Reparación de fallas:

3 días hábiles por falla puntual"

Asimismo, dentro del "Anexo 4" Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Fallas el AEP señala que la reparación de fallas para este mismo servicio se efectuará de acuerdo a lo siguiente:

Servicio	Reparación de Fallas
Servicio de Desagregación Total	82% de reparaciones el mismo día hábil.
Servicio de Desagregación Total en el Sub-bucle	

Servicio de Desagregación Compartida	94% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles. El 6% restante no será mayor a 10 días hábiles
Servicio de Desagregación Compartida en el Sub-bucle	
Servicio de Acceso Indirecto	
Servicio de Reventa de Línea	
Coubicación	NA
Servicio de Concentración y Distribución	80% en 24 horas 95% en 72 horas
Tendido de cableado Multipar	80% en 24 horas 95% en 72 horas
Tendido de Cable DFO-TMX a DFO-CS	80% en 24 horas 95% en 72 horas
Tendido de cableado Multipar al Sub-bucle	De acuerdo a la magnitud de la falla, máximo 72 horas
Anexo de Caja de Distribución	<u>De acuerdo a la magnitud de la falla, máximo 72 horas</u>

(Énfasis añadido)

Con el fin de que la Oferta de Referencia sea consistente en su contenido, el Instituto requiere al AEP que modifique el contenido referente a la reparación de fallas de 3 días hábiles a máximo 72 horas, a efecto de homologar los parámetros e indicadores de calidad aplicables.

5.2.13. SERVICIO AUXILIAR DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

a) El AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia en el numeral 8, establece lo siguiente:

"8. Servicio Auxiliar de Concentración y Distribución

El Servicio de Concentración y Distribución (SCD) permite la agregación del tráfico de SAIB generado por los usuarios y la entrega del mismo a los CS. Se plantean tres niveles de agregación: local, regional y nacional.

Un Servicio de Concentración y Distribución está compuesto por un conjunto de funcionalidades que permiten la administración del tráfico, al menos un Nodo de Concentración de Acceso Indirecto (NCAI), al menos un puerto de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI) que físicamente se ubica en un Punto de Concentración local, regional o nacional y las VLAN's respectivas por cada pCAI habilitado en el punto de concentración. En el momento de la contratación el CS deberá indicar el nivel de concentración deseado, el punto o puntos de concentración elegidos, los pCAI deseados, con el ancho de banda por puerto y los NCAI que desea agregar. El servicio termina en el DFO de la Coubicación interna o externa del CS o puede ser solicitado en la Ubicación Distante de acuerdo con el apartado 8.6."

Al respecto la Condición QUINCUAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación señala:

"QUINCUAGÉSIMA CUARTA.- El servicio de concentración y distribución consiste en agregar en un punto de la red del Agente Económico Preponderante los flujos del Tráfico de datos provenientes de los Usuarios Finales que llegan a los diferentes equipos de acceso (xDSL y GPON) del Agente Económico Preponderante para su posterior distribución y entrega hacia los Concesionarios Solicitantes. Las funciones de concentración, distribución y entrega se realizan mediante enlaces de capa 2 del modelo de interconexión de sistemas abiertos OSI.

El Tráfico de datos generado por los Usuarios Finales de cada Concesionario Solicitante esta etiquetado con un identificador único (VLAN) en un dominio administrativo Ethernet. El Tráfico se transporta desde el equipo de acceso hasta el Puerto de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI), ubicado en un Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI), conformado por los equipos y funciones (Switch Ethernet) que permiten la concentración e identificación del Tráfico de cada Concesionario Solicitante. El puerto de conexión de acceso indirecto (pCAI) es físico e individual para cada Concesionario Solicitante.

El servicio de concentración y distribución está conformado por todos los elementos necesarios para su operación como; el NCAI; el pCAI; y el conjunto de equipos y medios de transmisión asociados que permitan llevar el Tráfico de datos hasta el Punto de Interconexión del Concesionario Solicitante."

El Instituto considera que la descripción que hace el AEP del servicio de concentración y distribución contempla los diferentes niveles de agregación definidos para la entrega de tráfico del SAIB. Al respecto, adjunto a la entrega de la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP al Instituto presento un CD con diversos archivos electrónicos, con la información de las centrales o instalaciones equivalentes en formato de tablas. De la revisión de dicha información no se encontró alguna descripción o instrucciones que permitieran interpretar su estructura y relación con los diferentes niveles de agregación y/o puntos de entrega del SAIB, así como de los elementos que conforman el servicio de concentración y distribución del SAIB, como son los nodos de concentración (NCAI), y los alcances de los dominios administrativos (VLAN). Esta información es de alta relevancia ya que permitirá tanto al Instituto como a los CS constatar que el SAIB y el servicio de concentración y distribución en efecto cumplen con las condiciones de coberturas local, regional y nacional establecidas en la normatividad al contemplar todas las centrales e instalaciones equivalentes sujetas de habilitarse para ofrecer los servicios de desagregación aquí comentados.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir todos los elementos de información suficiente para

interpretar y conocer todos los elementos, tanto de infraestructura como funcionales, para la prestación del SAIB que integra el servicio de concentración y distribución. La información deberá contar con su instructivo o descripción tal que permita identificar y ubicar los elementos que se definen para el servicio de concentración y distribución para habilitar el SAIB. Sin menoscabo de lo anterior el AEP debe atender este requerimiento y ser consistente en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo en el sentido de que estará disponible al momento de publicación de la Oferta de Referencia.

b) El AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia en el numeral 8, establece lo siguiente:

"8. Servicio Auxiliar de Concentración y Distribución

El nivel básico de contratación es por NCAI el cual está asociado a diferentes equipos de acceso, a través de los cuales se configuran las VLAN's; el NCAI corresponde a un equipo de agregación de la red. En un mismo edificio pueden existir uno o más NCAI (equipos de agregación), que a su vez pueden, en algunos casos, pertenecer a diferentes dominios administrativos. Esto obedece a la topología de la red de Telnor. Los NCAI están asociados a puntos de concentración local, regional o nacional, y el CS podrá elegir los que desea agregar, con base en la arquitectura de los puntos de concentración, provistos en el momento de firma de Convenio."

Asimismo el Instituto considera que la ausencia de la información específica tratada en el inciso anterior, no permite precisar el significado y alcance del nivel básico de contratación por Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI). Esta información es necesaria para comprender y asegurar que los CS tengan la posibilidad de contratar el SAIB, en conjunto con el servicio de concentración y distribución, únicamente en los puntos de concentración en el nivel y alcance requeridos, es decir, el CS debe conocer el servicio de tal forma que a cualquier nivel de concentración pueda elegir lo que únicamente requiera concentrar, es decir, que a nivel nacional pueda elegir los puntos de concentración regionales que requiera sin necesidad de que el AEP lo obligue a contratar todos los que comprenda ese nivel, y de la misma manera para el nivel regional hacia el local.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir en la descripción y alcance del servicio de concentración y distribución la información necesaria que permita precisar el significado y alcance del nivel básico de contratación por Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) a efectos de que tanto el Instituto como los CS tengan certeza de la cobertura que comprende cada nivel de agregación y como está dispuesta o estructurada para la prestación del SAIB.

c) Por otra parte, el AEP menciona en su Propuesta de Oferta de Referencia dentro de dicho numeral 8 lo siguiente:

"8. Servicio Auxiliar de Concentración y Distribución

(...)

Los CS podrán contratar servicios de transporte a través de la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados, para transportar el tráfico del SCD desde su Coubicación para Desagregación hasta su punto de presencia."

Al respecto, la Condición SEPTUAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación establece lo siguiente:

"SEPTUAGÉSIMA TERCERA.- A solicitud del Concesionario Solicitante se podrán utilizar enlaces de transporte (propios o arrendados), para entregar el Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local hacia o desde centrales que se encuentren fuera de los Puntos de Interconexión definidos para la entrega del Tráfico de este servicio.

En caso de requerir el transporte o entrega de Tráfico de datos entre centrales del mismo nivel que no se comuniquen entre ellas, es decir, que no pertenezcan al mismo dominio administrativo del servicio de concentración y distribución, el Concesionario Solicitante puede elegir entre la utilización de servicios de enlaces de transporte (propios o arrendados), o solicitar la entrega en un Punto de Interconexión que tenga la capacidad de agregación del Tráfico de dichas Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes."

(Énfasis añadido)

Por lo tanto, el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir que los enlaces de transporte para entregar el Tráfico del SAIB hacia o desde centrales que se encuentren fuera de los Puntos de Interconexión definidos pueden ser propios o arrendados, tal como lo establece la Condición SEPTUAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación.

d) En los numerales 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5 de la propuesta de Oferta de Referencia el AEP indica lo siguiente:

"8.1. Servicio de Concentración y Distribución-Local.

Este servicio consiste en agregar los flujos del tráfico de datos provenientes de los equipos de acceso xDSL y GPON que conectan al usuario final dentro de una zona de cobertura y entregarlos a través de uno o más puertos del servicio de SCD Local (SCD-L).

El tráfico de datos generado por los usuarios finales se transporta a través de VLAN's, de acuerdo al plan de VLAN's indicado en el apartado 8.5 de la presente

oferta, que va desde los puertos de los equipos de acceso (punto de terminación de SAIB) hasta los Puertos de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI), ubicados en un punto de concentración local. El puerto es físico e individual para cada CS y concentra el tráfico de hasta 50 equipos de acceso.

(...)

8.2. Servicio de Concentración y Distribución-Regional

En el Servicio de Concentración y Distribución Regional (SCD-R) se realiza la conducción y concentración del tráfico procedente de NCAI's de diferentes zonas de cobertura pertenecientes a una misma región, siendo esta última un mismo dominio administrativo.

Quando un CS contrata un SCD-R se realizará la configuración de las VLAN's desde los equipos de Acceso hasta el punto de entrega pCAI regional en el mismo dominio administrativo, es decir, se configuran todos los equipos de acceso existentes de los NCAI elegidos por el CS del mismo dominio administrativo, considerando por cada pCAI hasta 50 equipos de acceso para puertos de 1 Gbps o hasta 500 equipos de acceso para puertos de 10 Gbps.

(...)

8.3. Servicio de Concentración y Distribución-Nacional

En el Servicio de Concentración y Distribución Nacional (SCD-N), se realiza la conducción y concentración del tráfico procedente de NCAI's de diferentes zonas de cobertura pertenecientes a diferentes regiones.

Quando un CS contrata un SCD-N se realizará la configuración de las VLAN's desde los equipos de Acceso hasta el pCAI nacional, es decir, se configuran los equipos de acceso existentes de los NCAI elegidos por el CS de los diferentes dominios administrativos, considerando al menos un pCAI de 10 Gbps por cada dominio administrativo y hasta 500 VLAN's por puerto."

(...)

"8.4. Características del pCAI

Para el SCD Local el ancho de banda en los distintos pCAI se podrá contratar por puerto de 1 Gbps. Para el servicio a nivel regional se podrán contratar pCAI's por puerto de 1 y 10 Gbps. Para el nivel nacional los pCAI serán por puerto de 10 Gbps."

(...)

"8.5. Plan de VLAN's: SCD Local, Regional y Nacional

El plan de VLAN's utilizado para establecer las conexiones de entrega de tráfico SAIB a cada CS, cuenta con hasta 4,094 identificadores de VLAN. Estos identificadores de VLAN son asignados a cada uno de los equipos de acceso existentes en los NCAI de un mismo dominio administrativo. Los identificadores son

valores inherentes a los estándares de Ethernet, por lo que son únicos e irrepetibles en un dominio administrativo.”

(Énfasis añadido)

Al respecto la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación establece lo siguiente:

“SEXAGÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local tal que permita disponer del Tráfico de datos originado por el usuario, ya sea por medios de cobre o fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal en el sitio del Usuario Final, transportando el Tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso. Mediante el servicio de concentración y distribución se identifica y concentra el Tráfico en uno o varios puertos desde donde se entrega o conduce hasta los puntos definidos para la entrega de tráfico al Concesionario Solicitante correspondiente.”

(Énfasis añadido)

Y conforme a la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación la cual dispone:

“UNDÉCIMA.- Tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

(...)

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea proporcionados por el Agente Económico Preponderante deberán ofrecer características técnicas que permitan al Concesionario Solicitante replicar los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a los usuarios finales.”

(Énfasis añadido)

Al respecto el Instituto da cuenta que en las descripciones de los diferentes niveles de agregación para el servicio de concentración y distribución del SAIB se refieren a la configuración del plan de VLAN's, desde los equipos de acceso hasta los puntos de entrega, demarcados como los puertos de concentración de acceso indirecto (pCAI), donde se observa que para algunos casos si refieren las capacidades, número de equipos, puertos y dominios administrativos, que de alguna forma establecen las capacidades que podrán contratar los CS para la provisión del SAIB que es el servicio principal en este caso.

Ahora bien, considerando que el servicio de concentración y distribución es mediante el cual se identifica, concentra, transporta y entrega el SAIB, conforme lo establece la Condición SEXAGÉSIMA SEXTA arriba citada, los CS requieren conocer el detalle y especificaciones de los equipos involucrados, tanto del lado del acceso que conecta a los usuarios (DSLAM y OLT), como del lado de la red que conecta los equipos que realizarán estas funciones de concentración y distribución hasta los equipos que entregarán el tráfico de datos a cada CS en sus respectivos puertos.

Una consideración importante es conocer si la red dispuesta para transportar el tráfico de datos de los CS, cuenta con las mismas condiciones de capacidad y configuración que la empleada por el AEP para servicios equivalentes en su propia operación a efectos de asegurar el seguimiento a la Medida UNDÉCIMA de las Medidas de Desagregación, en el sentido de que el AEP debe proporcionar las características técnicas que permitan replicar sus servicios por parte de los CS.

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP modificar su Propuesta Final de Oferta de Referencia para incluir todos los elementos de información suficiente para interpretar y conocer todos los elementos que intervienen en el servicio de concentración y distribución, principalmente la arquitectura de la red de datos del AEP y su configuración, en el sentido de identificar el plan de VLAN's y sus dominios administrativos en los nodos de concentración (NCAI), y su alcance hasta los puntos de entrega demarcados como los puertos de conexión de acceso indirecto (pCAI). Para estos elementos se requiere información sobre los equipos utilizados, sus especificaciones, sus capacidades e interfaces. Sin menoscabo de lo anterior, el AEP debe atender este requerimiento y ser consistente en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo en el sentido de que estará disponible al momento de publicación de la Oferta de Referencia.

e) En el numeral 8.6 de la propuesta de Oferta de Referencia el AEP indica lo siguiente:

"8.6. Servicio a Ubicación Distante

El CS podrá solicitar que el Servicio de Concentración y Distribución sea terminado en un DFO para CS, de acuerdo con el Servicio de Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura Pasiva.

En cuyo caso, las características del cable de Fibra Óptica serán las siguientes:

- *El tipo de fibra a utilizar es la multimodo de 50/125 micras, adecuada para ser utilizado en la ventana de 850 nm de acuerdo a la ITU REC G.651.1. Esta*

recomendación apoya a las recomendaciones y normas de sistemas relacionados IEC.”

(Énfasis añadido)

Al respecto el Instituto da cuenta que esta especificación no es la adecuada para la utilización de fibra óptica para distancias significativas. Por lo que se requiere al AEP modificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia en este numeral para considerar en dicha especificación la utilización de fibra monomodo (1000 BASE-LX o 10G BASE-LX especificado en IEEE 802.3 versión 2012) o equivalentes y en correspondencia todas aquellas especificaciones que permitan su correcta operación para su utilización en el “*Servicio a Ubicación Distante*”.

5.2.13.1. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO SCD.

a) De la lectura del numeral 8.7 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que el AEP no se apega a diversas condiciones de la Resolución de Desagregación relacionadas con los “*Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio*”. Por ello, para que los términos de la Propuesta de Oferta de Referencia otorguen mayor certidumbre a los CS, el Instituto requiere al AEP seguir los puntos establecidos en los incisos a) y b) del numeral 5.6 del presente Acuerdo por lo que deberá atenderse a lo expuesto en dicho numeral.

b) Por otro lado, el Instituto considera que el AEP debe tomar en cuenta lo establecido en la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación y ajustar los plazos considerando que los CS deberán ofrecer servicios a sus usuarios que permitan replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso b) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

c) Por otro lado, en el numeral 8.7 el AEP señala:

“8.7. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Procedimiento de Contratación y Entrega del SCD

(...)

- *El tipo de fibra a utilizar es la multimodo de 50/125 micras, adecuada para ser utilizado en la ventana de 850 nm de acuerdo a la ITU REC G.651.1. Esta*

recomendación apoya a las recomendaciones y normas de sistemas relacionados IEC.

(Énfasis añadido)

Al respecto el Instituto considera en la Medida DECIMOQUINTA de las Medidas de Desagregación lo siguiente:

"DECIMOQUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá permitir el acceso del Concesionario Solicitante a su infraestructura de obra civil, que sea necesaria para poder acceder a los servicios de desagregación, o para la conexión de los equipos que se encuentren cubricados en la central telefónica o instalación equivalente del Agente Económico preponderante, con un punto de presencia de la red pública de telecomunicaciones del Concesionario Solicitante."

(Énfasis añadido)

Por lo que el AEP deberá de disponer de cualquier elemento o característica que sea necesaria para la correcta prestación de los servicios de desagregación. Por lo que el Instituto requiere al AEP de modificar el Procedimiento de Contratación y Entrega del SCD de acuerdo a lo previsto en este inciso.

d) Asimismo, en el numeral 8.7 el AEP señala:

"8.7. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio

(...)

Procedimiento de Baja

- 1) Para dar de baja un servicio el CS deberá ingresar la solicitud en el formato correspondiente a través del Sistema de Captura, o del SEG una vez que entre en operación, indicando el NIS-Referencia del servicio en operación.
- 2) Se validará que la solicitud cumpla con la información del formato y en un plazo máximo de 1 día hábil se contestará conforme a lo siguiente:
 - a. Si la solicitud cumple con lo establecido se dará seguimiento con un Número de Identificación de Solicitud (NIS).
 - b. Si la información no cumple con lo establecido será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.
- 3) Una vez asignado el NIS se dará de baja el servicio correspondiente y se realizará la baja en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Nota:

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

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que el plazo considerado para la baja del servicio no se apega al procedimiento de baja de servicio del Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación que establece un plazo de un día hábil a partir de la entrega de solicitud para validar y asignar un NIS, una vez se asigne el NIS se dará la baja del servicio.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP ajustar este procedimiento conforme a los puntos expuestos en el inciso h) del numeral 5.2.7.6 del presente Acuerdo.

5.2.13.2. PLAZOS DE ENTREGA

Respecto al numeral 8.8 referente a los plazos de entrega, el AEP señala lo siguiente:

"8.8. Plazos de Entrega

- *Validación de la Solicitud: 1 día hábil.*
- *Verificación de la factibilidad técnica: 10 días hábiles.*
- *Habilitación del SCD en Coubicación interna: 20 días hábiles por NCAI.*
- *Habilitación del SCD en Coubicación externa: 30 días hábiles por NCAI.*
- *Habilitación del SCD en Ubicación Distante: 45 días hábiles por NCAI."*

De lo citado, el Instituto considera que el AEP establece plazos para la entrega de los servicios que exceden los sugeridos en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación. Específicamente, el Instituto considera excesivos los siguientes plazos: 10 días hábiles para la verificación de factibilidad técnica; 20 días hábiles para entrega de servicio de CI; 30 días hábiles para habilitar el servicio de CE; y 45 días hábiles para instalar el servicio de Ubicación Distante. En el mismo sentido el Instituto identifica que tales plazos se contabilizan una vez verificada la factibilidad técnica. Sin embargo, los plazos indicados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación son plazos totales a partir de la solicitud -no de la verificación de factibilidad técnica- como se establece a continuación:

- "5) El Agente Económico Preponderante contara con 20 días hábiles, **contados a partir de la fecha de la solicitud** (en caso de existir factibilidad) para entregar el servicio de concentración y distribución en el caso de tratarse de una entrega en Coubicación Interna; en caso de tratarse de Coubicación Externa, el plazo

de entrega del servicio de concentración y distribución será de 30 días hábiles a partir de la fecha de solicitud; si se trata de la entrega del servicio en Ubicación Distante, el plazo de entrega del servicio deberá ser de hasta 45 días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud."

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia de manera que los plazos en comento bajo ninguna circunstancia rebasen aquellos estipulados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación, así como que tales plazos sean considerados a partir de la solicitud del servicio.

5.2.13.3. PARÁMETROS DE CALIDAD

a) Derivado del análisis efectuado al numeral 8.9 la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto ha identificado que en general su contenido no se apega a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación, descritas en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, relativas a los parámetros e indicadores de calidad del servicio de concentración y distribución.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido expuesto en el numeral 8.9 de modo que se reflejen, específicamente para el servicio de concentración y distribución, requerimientos análogos a los solicitados en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, en particular aquellos relativos a plazos de entrega, niveles de disponibilidad del servicio, gestión y reparación de fallas, continuidad de los servicios, los aspectos técnicos y operativos de la red del AEP y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

b) En este sentido, el Instituto considera que en virtud de que el servicio de concentración y distribución es ofrecido a los CS en niveles de agregación que poseen diferencias notables en su naturaleza técnica y logística, los parámetros e indicadores de calidad correspondientes deben de reflejar las particularidades de cada uno de estos niveles de agregación a efecto de describir con precisión las condiciones de calidad en la que el AEP ofrece dicho servicio.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modifique el numeral aludido a efecto de incluir los parámetros e indicadores de calidad asociados al servicio de concentración y distribución, considerando las diferenciaciones correspondientes a estos en función de los niveles de agregación y demás elementos relevantes que

permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales, en los niveles de calidad adecuados.

c) Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto señala que el AEP ha denominado al numeral 8.9. con el título "Parámetros de calidad". No obstante, del análisis efectuado al contenido del dicho numeral, el Instituto ha identificado que la información presentada en éste es relativa a parámetros e indicadores de calidad del servicio de concentración y distribución, como lo son los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega de este servicio, descritos en la Condición DÉCIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación.

En este sentido, no escapa al Instituto que para otros servicios materia de la Oferta de Referencia, el AEP ha denominado a secciones análogas bajo el nombre "Parámetros e indicadores de calidad".

d) Al respecto de los parámetros e indicadores de calidad asociados a las pruebas de entrega y los procedimientos de atención de fallas e incidencias correspondientes al servicio de concentración y distribución, en el primer párrafo del numeral 8.9 el AEP indica lo siguiente:

"Las pruebas para la entrega de los servicios están documentadas con el Anexo 2 de la Oferta y el procedimiento para la atención de fallas e incidencias se encuentra en el Anexo 4 de la Oferta."

(Énfasis añadido)

En este sentido, de conformidad con lo expuesto en el inciso f) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto aludido de modo que todos los parámetros e indicadores de calidad relativos al servicio de concentración y distribución sean incluidos en el numeral correspondiente al servicio en cuestión, en particular aquellos asociados a pruebas para la entrega de los servicios y atención de fallas e incidencias.

e) Con referencia a los parámetros e indicadores de calidad del servicio de concentración y distribución, en el referido numeral el AEP indica:

"Entrega:

- **Con pronóstico:**
 - 90% de validación de la solicitud en tiempo
 - 90% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
 - 90% de habilitación del Servicio de Concentración y Distribución.

- El 10% restante no excederá el 150% de los plazos originales (considerando como plazo el día completo superior).
- Sin pronóstico:
 - 65% de validación de la solicitud en tiempo
 - 65% de verificación de factibilidad técnica en tiempo
 - 65% de habilitación del Servicio de Concentración y Distribución."

Al respecto, el Instituto señaló que dicho servicio es en efecto un servicio auxiliar toda vez que es resulta necesario para que los CS accedan a ciertos servicios de desagregación. Lo anterior se ve refrendado en el numeral 7 de la Propuesta de Oferta de Referencia, donde el AEP indica:

"7. Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución.

El Servicio de Anexo de Caja de Distribución es necesario para la provisión de los servicios de SDTSB y SDCSB. En este servicio el CS podrá conectar sus elementos de red a la red secundaria de Telnor.

(Énfasis añadido)

En este sentido, el Instituto señala que lo referente a los parámetros e indicadores de calidad relacionados a plazos de entrega de Servicios Auxiliares se establece en la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación, que a la letra señala:

"CENTÉSIMA QUINTA.- Los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega por cada Concesionario Solicitante para los Servicios Auxiliares consisten en al menos los siguientes valores:

- *90% de validación del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.*
- *90% de verificación de factibilidad del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.*
- *90% de habilitación del servicio del total de solicitudes al trimestre en tiempo, de acuerdo a los plazos de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1, y el 10% restante validado en un plazo no mayor a 150% de los plazos originales de entrega establecidos en el Apéndice B del Anexo 1.*

Lo anterior sin menoscabo de que el Agente Económico Preponderante incluya en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad que ofrece a sus Usuarios Finales y de que el Instituto pueda requerir, en cualquier momento, la información correspondiente al Agente Económico Preponderante con el propósito de verificar su cumplimiento.”

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto comento a efecto de reflejar lo dispuesto por la Condición CENTÉSIMA QUINTA de la Resolución de Desagregación respecto a los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega del servicio de concentración y distribución.

f) Por lo que hace a los “*parámetros técnicos*” del servicio aludido, en el numeral aludido el AEP indica lo siguiente:

- *“Parámetros Técnicos*
 - *Tamaño máximo de trama (MTU) Ethernet de 1,518 bytes en el pCAI”*

En este sentido, el Instituto considera que el texto en cuestión presenta parámetros de calidad que son relevantes para el servicio de concentración y distribución, los datos presentados no brindan un información exhaustiva relativa a este servicio que permita a los CS inferir las condiciones de calidad de que los CS reciben del AEP como parte de la Oferta de Referencia por parte del AEP.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto en comento, a efecto de establecer los parámetros e indicadores de calidad relativos a aspectos técnicos relativos al CS que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales. Tales parámetros e indicadores de calidad deberán reflejar al menos las condiciones que el AEP usa en sus propias operaciones.

5.2.14. TRABAJOS ESPECIALES

a) El AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia establece lo siguiente respecto a trabajos especiales:

“9. Trabajos Especiales.

Quando no existan facilidades técnicas o recursos de red asociados para la provisión de un servicio de Desagregación o Auxiliar, se iniciará automáticamente el siguiente procedimiento:

Telnor enviará en 10 días hábiles después de que se ha notificado la no factibilidad técnica de los servicios básicos de Desagregación (excepto Reventa) o de los servicios Auxiliares, un Trabajo Especial junto con su cotización.

El CS contará con 10 días hábiles para enviar la aceptación de la cotización del Trabajo Especial a Telnor, de no recibir respuesta se entenderá que el CS rechazó el servicio.

Una vez que el CS aceptó el Trabajo Especial se acordará una fecha de entrega compromiso entre las partes.

Cuando se haya terminado el Trabajo Especial, el CS y Telnor firmarán un acta de entrega del servicio."

Con respecto al presente numeral el Instituto considera que el iniciar un procedimiento de trabajo especial de forma automática como lo indica el AEP contraviene lo establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, por lo que el Instituto requiere al AEP modificar la redacción anterior en su Propuesta Final de Oferta de Referencia para establecer que el inicio del procedimiento para los trabajos especiales cuando no existan facilidades técnicas o recursos de red asociados para la provisión de un servicio, se llevará a cabo únicamente bajo solicitud expresa del CS y no de forma automática.

b) Adicionalmente, es necesario que el AEP justifique plenamente los trabajos especiales a los que hace referencia éste numeral y la cotización que envíe al CS deberá contemplar únicamente los costos incurridos para la prestación de dicho trabajo especial. Lo anterior se requiere al AEP para dar certeza al CS de que los cobros en trabajos especiales de ninguna manera constituirán una barrera a la entrada y su tratamiento, al igual que en el caso de los Servicios Auxiliares, deberá apegarse a lo establecido en la Condición CUADRAGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación.

c) Por lo que hace a los parámetros e indicadores de calidad asociados a los trabajos especiales, derivado del análisis efectuado a la Propuesta de Oferta de Referencia y en particular en el numeral 9, el Instituto no ha encontrado contenido donde se establezca con claridad información que permita a los CS inferir las condiciones de calidad con las dichos servicios les serán brindados.

En un sentido más amplio, el Instituto considera que, referido a los trabajos especiales, la Propuesta de Oferta de Referencia no se apega a diversas disposiciones establecidas a través de las Medidas de Desagregación y la Resolución de Desagregación, descritas en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo, relativas a los parámetros e indicadores de calidad de los servicios en cuestión.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido expuesto en el numeral 9 de modo que sean reflejados, específicamente para trabajos especiales,

requerimientos análogos a los solicitados en los incisos a), b), c), d) y e) del numeral 5.2.7.8. del presente Acuerdo, en particular aquellos relativos a plazos de entrega, y cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

5.2.15. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

a) Referente al inciso 1 de la sección "Generales", el AEP señala que no será responsable por cualquier incidencia o daños que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de fuerza mayor o caso fortuito, o por aquellas no imputables al AEP, como a continuación se indica:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

- 1. Telnor no será responsable por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de fuerza mayor o caso fortuito, o por aquellas no imputables a Telnor, las cuales de manera enunciativa más no limitativa pueden consistir en: vandalismo, manifestaciones, incendios, inundaciones, temblores, etc., por ende cada Concesionario será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios. En caso de que se presente alguno de los eventos anteriores, el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del servicio ni en la medición de tiempos de entrega.*

(...)"

Del análisis realizado, se aprecia que no se hace referencia respecto a que el AEP estará obligado a ofrecer pruebas fehacientes al CS y al Instituto que justifiquen las causas del incumplimiento tanto en calidad como en los plazos de entrega de los servicios y reparación de fallas.

Asimismo, se observa que el AEP es omiso en indicar que, así como lo señala para así mismo, los CS tampoco serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de fuerza mayor o caso fortuito, o por aquellas imputables al AEP o a los CS. Además de considerar que será obligación del AEP como del CS ofrecer pruebas fehacientes, a la parte afectada y al Instituto que justifiquen las causas de la incidencia.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación que a la letra establece:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

- 1) Las fallas ocasionadas por desastres naturales o causas de fuerza mayor no serán consideradas para la medición de niveles de calidad. Será obligación del Agente Económico Preponderante ofrecer pruebas fehacientes tanto al Concesionario Solicitante como al Instituto que justifiquen las causas del incumplimiento tanto en calidad como en los plazos de entrega de los servicios y reparación de fallas.

(...)

- 5) No se consideran responsables al Agente Económico Preponderante ni los Concesionario Solicitantes, por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de fuerza mayor o caso fortuito, o por aquellas no imputables al Agente Económico Preponderante ni a los Concesionario Solicitantes, las cuales de manera enunciativa más no limitativa pueden consistir en: vandalismo, manifestaciones, incendios, inundaciones, temblores, etc., por ende cada concesionario será responsable del restablecimiento de los servicios y de su red, por sus propios medios

Será obligación del Agente Económico Preponderante y de los Concesionario Solicitantes ofrecer pruebas fehacientes, según sea el caso, a la parte afectada y al Instituto que justifiquen las causas de la incidencia o daño en la red pública de telecomunicaciones.

(...)"

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP apegarse a lo establecido en la Condición citada, con la finalidad de crear certeza y transparencia en la prestación de los servicios a los CS.

b) En cuanto al inciso 2 de la sección "Generales" el AEP señala que:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

2. Los trabajos adicionales que no estén considerados en la Oferta deberán ser cubiertos en su totalidad por el Concesionario Solicitante.

(...)"

Cabe señalar que del análisis realizado se observa que el AEP es omiso a lo solicitado por el Instituto en el inciso 2) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación en la cual se establece:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

- 6) El Agente Económico Preponderante deberá indicar en su Oferta de Referencia, en qué casos los trabajos adicionales que no estén considerados para la prestación de los Servicios de Desagregación deberán ser cubiertos en totalidad por los Concesionarios Solicitantes.*

(...)"

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP indicar y justificar detalladamente cuales son los trabajos adicionales no considerados en la prestación de los servicios de desagregación y que deben ser cubiertos en su totalidad por el CS, con el propósito de generar certeza y evitar prácticas que puedan inhibir la competencia en la prestación de dichos servicios.

c) Respecto a lo señalado en el inciso 3 de la sección "Generales" se menciona lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

- 3. El CS es responsable de tramitar permisos en los casos que éste construya su infraestructura, en los casos en los que Telnor construya y sea necesario la obtención de un permiso éstos serán tramitados por Telnor. En ambos casos, los tiempos atribuibles a la autorización de estos permisos no serán considerados dentro de los tiempos compromiso de Telnor establecidos en la presente Oferta.*

(...)"

Derivado de lo señalado en el inciso anterior se observa que estas consideraciones corresponden a lo establecido en los incisos 3) y 4) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, misma que se cita a continuación, por lo que hace a los tiempos de autorización de permisos por parte de la autoridad para la construcción de obra civil, además de las consideraciones respecto al

encargado de realizar una obra civil y la medición del cumplimiento atribuibles al AEP y a los CS.

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

- 3) Los tiempos de autorización de permisos por parte de la autoridad para la construcción de una obra civil, no serán considerados dentro de los tiempos de entrega establecidos al Agente Económico Preponderante, siempre y cuando éste haya actuado con diligencia en la realización del trámite correspondiente.*
- 4) El encargado de realizar una obra civil, ya sea el Agente Económico Preponderante o el Concesionario Solicitante, será responsable de la tramitación de los permisos de dicha obra civil ante la autoridad competente. Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se considerarán los días de retraso atribuibles a los Concesionarios Solicitantes del servicio, ni de los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito, ni aquellos no imputables al Agente Económico Preponderante o a los Concesionarios Solicitantes.*

(...)"

En razón de lo anterior, el texto propuesto por el AEP en el inciso 3 de la sección "Generales" no corresponde en su totalidad con las consideraciones citadas previamente; por lo que con el propósito de otorgar mayor claridad respecto a los tiempos para la autorización de permisos de una obra civil, así como las consideraciones sobre el responsable de la tramitación de permisos, sea el AEP o el CS, el AEP se deberá apegar a lo correspondiente en los incisos 3) y 4) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación.

d) Relativo a lo expuesto por el AEP en el inciso 4 de la sección "Generales" sobre las medidas precautorias en caso de fenómenos climatológicos, este señala:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

- 4. Es responsabilidad del Concesionario Solicitante tomar las medidas precautorias necesarias en caso de fenómenos climatológicos, que pudieran afectar la prestación de los servicios de Desagregación.*

(...)"

Por su parte el Instituto en el inciso 6) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación indica que:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

- 6) Es responsabilidad tanto del Agente Económico Preponderante como de los Concesionarios Solicitantes tomar medidas precautorias en caso de fenómenos climatológicos que pudiesen afectar la prestación de los Servicios de Desagregación.*

(...)"

De lo anterior se desprende que AEP no considera tomar las medidas precautorias necesarias en caso de fenómenos climatológicos que pudieran afectar la prestación de los servicios de desagregación, conforme a lo solicitado por el Instituto en el inciso de la Condición citado. Por ello, el Instituto requiere al AEP ajustarse a lo indicado en la Condición citada con el objetivo de que las responsabilidades sean bilaterales y se genere certeza en la prestación de los servicios.

e) En cuanto a lo indicado por el AEP en el inciso 5 de la sección "Generales", relativo a que este no será responsable de la provisión de los servicios finales de los CS, menciona lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

- 5. Es Telnor no será responsable de la provisión de servicios finales que el Concesionario Solicitante proporcione a sus usuarios a través de la red de acceso desplegada mediante los servicios objeto del presente documento.*

(...)"

Al respecto, el Instituto observa que el inciso citado previamente no se ajusta a lo dispuesto en inciso 7) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, la cual indica que:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

- 7) El Agente Económico Preponderante será responsable de la provisión del Servicio de Reventa de Línea que los Concesionarios Solicitantes proporcionen a Usuarios Finales hasta el Punto de Conexión Terminal. Asimismo, el Agente Económico Preponderante será responsable de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Medida VIGÉSIMA SEXTA de las Medidas de Desagregación.

(...)"

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP ajustarse a lo establecido en dicha Condición e indicar que es responsable en la provisión del SRL, ello en virtud que es a través del AEP la prestación de dicho servicio.

- f) El AEP señala en el inciso 6 de la sección "Generales" lo siguiente: --

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

6. El Concesionario Solicitante será responsable de aquellas fallas ocasionadas a los usuarios finales de Telnor con motivo de la incorrecta instalación de su red de acceso sobre la red pública de telecomunicaciones de Telnor, y deberá resarcir a Telnor por las fallas ocasionadas.

(...)"

De lo anterior se desprende que el AEP es omiso a lo señalado por el Instituto en el inciso 8) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, la cual a la letra indica:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

- 8) El Agente Económico Preponderante, y los Concesionarios Solicitantes, según sea el caso, serán responsables de aquellas fallas que lleguen a ocasionar a sus respectivos Usuarios Finales, con motivo de la incorrecta instalación de equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales presten los servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.

(...)"

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP se apegue a lo señalado en el inciso citado, en el sentido de que deberá señalar que también es responsabilidad del AEP aquellas fallas ocasionadas a los Usuarios Finales de los CS por motivo de incorrecta instalación de equipo sobre la red pública de telecomunicaciones, ello con el fin de crear certeza jurídica a los CS.

g) Por otra parte, el AEP indica en el inciso 7 de la sección "Generales" lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

7. *Telnor no será responsable cuando un CS solicite la baja de un servicio, y el mismo esté cursando tráfico en el momento de la baja.*

(...)"

Al respecto, en el inciso 9) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, el Instituto indica:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

- 9) *Con excepción del Servicio de Reventa de Línea, el Agente Económico Preponderante no será responsable cuando un Concesionario Solicitante solicite la baja de un servicio y este continúe cursando Tráfico.*

(...)"

Por lo anterior, el AEP deberá estarse a lo indicado en dicho inciso en el sentido de que solo será responsable de la baja y de que el CS siga cursando Tráfico en el caso de SRL, ello por la misma naturaleza del servicio prestado.

h) Respecto al inciso 8 de la sección "Generales", el AEP señala lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

8. *Telnoir no será responsable de proveer los servicios de desagregación cuando no existan recursos de red o facilidades asociadas al domicilio que el CS está solicitando.*

(...)"

Del análisis realizado, el Instituto en el inciso 12) de la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación señala que:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

- 12) *El Agente Económico Preponderante no será responsable de proveer los Servicios de Desagregación cuando no existan recursos de red o facilidades asociadas al domicilio que el Concesionario Solicitante está solicitando. Previo a ello, el Agente Económico Preponderante deberá presentar un proyecto especial en el que le indique al Concesionario Solicitante una solución para poder proveerle los servicios solicitados, así como la tarifa aplicable, la cual deberá reflejar exclusivamente los costos incurridos por el proyecto especial. Asimismo, deberá indicar en su Oferta de Referencia los recursos de red que podrían no existir para la provisión de los Servicios de Desagregación.*

(...)"

De lo anterior, se desprende que el AEP es omiso en señalar que previa a la notificación de que no existen recursos de red o facilidades asociadas al domicilio que el CS solicita, el AEP deberá presentar un proyecto especial en el que indique una solución y el detalle de los costos incurridos para proveer los servicios solicitados por el CS, por lo que el Instituto requiere al AEP indicar que facilitaría dicho servicio al CS.

i) Asimismo, en dicho inciso se le solicitó al AEP indicar en su Propuesta de Oferta de Referencia cuales son los recursos de red que no podrían existir para la provisión de los servicios de desagregación, por lo que el Instituto solicita al AEP indicar dichos recursos son los citados en el numeral VI denominada "Situación de la Acometida del usuario final y Recurso de Red".

Por su parte, sobre el inciso 10 de la sección "Generales" el AEP menciona lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

10. No se contabilizarán en los tiempos de entrega, los retrasos generados por proveedores de equipo.

(...)"

Al respecto, si bien el AEP no es responsable de los tiempos de entrega del proveedor de equipo ni de los retrasos asociados dentro de los tiempos de entrega establecidos, con el propósito de evitar cualquier trato que pueda ser discriminatorio que implique un retraso en la prestación del servicio, se requiere al AEP modificar dicho numeral para que en el caso en que este sea el encargado de proveer el equipo, se asegure de que si hubiera algún retraso el AEP pueda asegurar al CS la provisión del equipo, en el entendido que cualquier retraso se contabilizará como parte de los tiempos de entrega.

j) En cuanto al inciso 11 de la sección "Generales" el AEP señala lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

11. Las adecuaciones necesarias en las centrales no previstas en los pronósticos no se considerarán en los tiempos de entrega.

(...)"

Al respecto, del análisis realizado por el Instituto se observa que de la redacción al inciso no se desprende claramente quien será el responsable de las adecuaciones necesarias en las centrales, así como el mecanismo por el que dichas adecuaciones serán contempladas como parte de los pronósticos. Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP señalar en su redacción las observaciones referidas con el propósito de crear certeza jurídica y evitar prácticas que puedan inhibir la competencia.

k) Relativo a lo dispuesto en el inciso 12 de la sección "Generales", el AEP señala que:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

12. *Telnor notificará sobre los cambios en la arquitectura, tecnología y propiedades de su red que puedan afectar la prestación de los servicios de telecomunicaciones al usuario final. En estos casos, las afectaciones en los servicios de desagregación no serán responsabilidad de Telnor, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, aquellas afectaciones relacionadas con los módems y ONT's.*

(...)"

De lo anterior, el Instituto considera que la redacción crea incertidumbre respecto a la provisión del servicio en virtud de que el AEP es el responsable de las adecuaciones señaladas en dicho inciso, no podrá ser responsabilidad de los CS si el AEP no hace un aviso previo y oportuno que permita al CS ajustar su operación a dicho escenario, por lo que se solicita que el AEP modifique la redacción en dicho inciso con el propósito de incluir dicho contexto.

D) Por otra parte, el AEP en los incisos 13 y 14 de la sección "Generales" indica lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

Generales:

(...)

13. *En caso de que Telnor realice la instalación de la acometida o la adecuación de la misma y durante el procedimiento el CS indique que la instalación de la misma será fuera del plazo estipulado por la autoridad derivado de razones asociadas al usuario, dicha situación no será responsabilidad de Telnor y se considerará que Telnor entregó dentro de los plazos autorizados.*
14. *En caso de que no sea posible la instalación de la acometida por razones asociadas al usuario dentro del plazo estipulado, dicha situación no será responsabilidad de Telnor.*

(...)"

De lo anterior, el Instituto considera que si bien el AEP no es responsable de que el usuario no le permita el acceso para la instalación de la Acometida y por lo tanto el retraso ocasionado por este hecho no podrá ser considerado dentro de la contabilización de plazos de entrega por parte del AEP, este último deberá proporcionar pruebas fehacientes de que le fue restringida la instalación de la Acometida, ello con la finalidad de evitar prácticas que puedan ser discriminatorias o que puedan inhibir la competencia.

m) Cabe señalar que el Instituto identifica que el inciso 13 y 14 presentan contenido en el mismo sentido, por lo se requiere al AEP evaluar la eliminación del inciso 14, a efecto de facilitar el entendimiento de la Propuesta Final de Oferta de Referencia.

n) Por lo que hace al inciso 16 de la sección SRL, el AEP indica lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

SRL

(...)

16. El Módem u ONT y el Cableado Interior serán responsabilidad del CS, por lo tanto, Telnor no será responsable de dar mantenimiento a estos elementos.

(...)"

Por lo señalado anteriormente se advierte que si bien el módem y ONT y el CIC serán responsabilidad del CS si este provee los equipos señalados, es cierto también que en el escenario en el que el CS solicita al AEP los elementos antes citados éste último tendrá que proveerlos como parte del SRL y por tanto deberá ser sujeto de responsabilidad por la prestación del mismo. Lo anterior de conformidad con lo señalado en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia."

o) En cuanto al inciso 17 de la sección SRL, el AEP indica que:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

SRL

(...)

17. Las condiciones del servicio de WiFi Móvil en Infinifum serán idénticas a las que Telnor ofrezca a sus usuarios y estarán sujetas a cualquier cambio que pudiera presentarse en la prestación de este servicio.

(...)"

De lo anteriormente citado, el Instituto considera que con la finalidad de crear certeza a los CS, el AEP deberá notificar con anticipación cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil. Por lo anterior, el AEP deberá modificar su redacción en el sentido de que notificará al CS cualquier cambio en dicho servicio con la finalidad de evitar tratos que pudieran ser discriminatorios entre los usuarios del AEP y del CS.

p) Relativo al inciso 20 de la sección SAIB, respecto a los casos en que un CS solicite un usuario en SAIB y no cuente con un SCD, el AEP señala lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

SAIB

(...)

20. Si un CS solicita un usuario en SAIB pero no tiene un SCD que esté asociado a ese domicilio, dicho servicio no podrá ser prestado. El CS podrá solicitar que se le indique cuál es el punto de concentración que corresponde a dicho domicilio, al número telefónico asociado, a un servicio Infinitum, o al número de cliente.

(...)"

Del análisis realizado, el Instituto considera que en virtud de que la información será presentada conforme dispuesto en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo, el AEP no deberá condicionar la prestación del SAIB a la solicitud de información. Lo anterior, en cumplimiento de la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación lo cual indica:

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

(Énfasis añadido)

a) Por otra parte, se observa que el AEP contraviene lo establecido en la Condición QUINCUAGÉSIMA QUINTA y SEXAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación, que a la letra establecen:

"QUINCUAGÉSIMA QUINTA.- El Servicio Auxiliar de concentración y distribución será provisto por el Agente Económico Preponderante a solicitud del Concesionario

Solicitante donde se hayan definido los Puntos de Interconexión y se requiera la entrega de tráfico.”

“SEXAGÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local tal que permita disponer del Tráfico de datos originado por el usuario, ya sea por medios de cobre o fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal en el sitio del Usuario Final, transportando el Tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso. Mediante el servicio de concentración y distribución se identifica y concentra el Tráfico en uno o varios puertos desde donde se entrega o conduce hasta los puntos definidos para la entrega de tráfico al Concesionario Solicitante correspondiente.”

(Énfasis añadido)

Lo anterior, debido a que el AEP condiciona la prestación del SAIB a la existencia del servicio de concentración y distribución, siendo que las Condiciones anteriormente citadas indican que dicho servicios será a solicitud de los CS en caso de requerir la entrega de Tráfico. Asimismo, cabe destacar que la prestación del servicio descrito en la Condición SEXAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación contempla que la disposición de Tráfico se dará desde el PCT hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente, por lo que lo descrito por el AEP limita la prestación del SAIB al solicitar la existencia del servicio de concentración y distribución.

En este sentido, el Instituto requiere al AEP que ajuste su redacción de modo que solo establezca los requisitos necesarios para la prestación del SAIB.

r) El AEP señala en el inciso 21 que el CS es el responsable de la provisión del módem y del CIC:

“10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

SDTB, SDTSB, SDCB, SDCSB

21. La provisión del Módem y el Cableado Interior, así como el mantenimiento de los mismos, serán responsabilidad del CS.

(...)”

(Énfasis añadido)

Aunado a lo anterior, el Instituto en la Condición SEXAGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación señala:

"SEXAGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer, a solicitud del Concesionario Solicitante, y mediante un cargo específico el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Este servicio deberá ser incluido por el Agente Económico Preponderante en la Oferta de Referencia."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se desprende que AEP deberá proporcionar el servicio de CPE incluyendo módem u ONT y su instalación, incluyendo el cableado interno para el domicilio del suscriptor en caso de que el CS se lo solicite. Por lo anterior, el Instituto solicita al AEP incorporar la posibilidad de prestar dichos servicios a través del cargo específico en todos los servicios de desagregación que correspondan.

s) En cuanto a lo expuesto en el inciso 22 por el AEP, relativo a que:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

SDTB, SDTSB, SDCB, SDCSB

(...)

22. Para la contratación de los servicios SDTB, SDCB, SDTSB y SDCSB el Concesionario debe proporcionar la información establecida en el PGE, el mismo aplica para los cambios tecnológicos que realice el propio CS.

(...)"

De lo anteriormente expuesto, el Instituto entiende que el AEP condiciona el servicio a la correspondencia de la información del CS con el PGE para poder otorgarle el servicio, dicha apreciación es incorrecta toda vez que el AEP pondrá a disposición del CS toda la información relativa a su infraestructura conforme a lo señalado en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo.

t) Asimismo, supone un uso parcial de las facultades de gestión del PGE en virtud de que dicha información es de conocimiento general, por lo que no debería ser un obstáculo para la solicitud de los servicios. Además, todo lo relativo al tratamiento de los cambios tecnológicos deberá ser atendido conforme a lo dispuesto en el PGE y aplicará para todos los involucrados incluyendo al AEP.

Por lo tanto, el Instituto requiere al AEP eliminar dicha redacción en virtud de que pueda inhibir la competencia al establecer condiciones que podrían ser discriminatorias para la prestación del servicio.

u) Referente a lo dispuesto por el AEP en el inciso 23, concerniente a que en caso de que cierre una central, expone lo siguiente:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

Coubicación

23. En caso de que Telnor cierre una central notificará con 12 meses de anticipación tanto al Instituto como a los CS.

(...)"

Por su parte, el Instituto señala en la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, que aunado a la notificación con doce meses de anticipación, el AEP deberá:

"NONAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

14) Cuando el Agente Económico Preponderante cierre una Central Telefónica o Instalación Equivalente notificará con doce meses de anticipación tanto al Instituto como a los Concesionarios Solicitantes. Será responsabilidad del Agente Económico Preponderante y de los Concesionarios Solicitantes realizar de manera conjunta las adecuaciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios prestados por los Concesionarios Solicitantes.

Cuando el Agente Económico Preponderante migre a una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente, éste deberá considerar dentro de las nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los Concesionarios Solicitantes en la Central Telefónica o Instalación Equivalente actual y no podrá cobrar un costo adicional a los Concesionarios Solicitantes por los trabajos necesarios para reubicarlos en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente. Tampoco podrá cobrar por condiciones diferentes en la nueva ubicación.

El Agente Económico Preponderante deberá presentar en su Oferta de Referencia un procedimiento para la reubicación de los Concesionarios Solicitantes en las nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente en caso de reubicar o cerrar la operación de sus Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes."

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anteriormente expuesto, el Instituto observa que AEP es omiso en señalar que de manera conjunta con el CS realizará las adecuaciones para garantizar la continuidad de los servicios prestados al CS, así como que considerara dentro de las nuevas instalaciones los servicios previamente contratados por los CS y sin cobro alguno para la reubicación de los mismos en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente. Asimismo, se observa que no plantea procedimiento que llevará a cabo para la reubicación de los CS en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente en caso de reubicar o cerrar su operación. Por lo anterior, el AEP deberá cumplir con lo anteriormente analizado e integrarlo en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

v) Por otra parte en el inciso 25 el AEP señala que relativo a la propiedad del Pozo multiconcesionario:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

Anexo de Caja de Distribución

(...)

25. En caso de que el pozo multiconcesionario sea construido por Telnor, la propiedad del mismo será de Telnor, a menos que se acuerde algo distinto.

(...)"

(Énfasis añadido)

Asimismo, el Instituto en la Condición QUINCUAGÉSIMA de la Resolución de Desagregación indica:

"QUINCUAGÉSIMA.- La propiedad del Anexo de caja de distribución siempre será del Agente Económico Preponderante. La propiedad del Pozo multiconcesionario será conforme a lo acordado entre los concesionarios involucrados."

(Énfasis añadido)

Del análisis realizado, el Instituto observa que el AEP no es claro en qué caso se puede acordar algo distinto respecto a la propiedad del Pozo multiconcesionario, mientras que el Instituto señala que dicho acuerdo será entre los CS involucrados. Por lo anterior, el Instituto solicita al AEP precisar que la propiedad del Pozo multiconcesionario será un acuerdo entre los CS involucrados, con el fin de crear certeza y claridad al servicio prestado a los CS.

w) El AEP en el inciso 26 señala que el CS que da inicio al servicio de Anexo de caja de distribución será el responsable de coordinar las demás solicitudes de los CS, mientras que en el inciso 27 indica que el CS con el que firme el convenio marco será responsable de la facturación de los demás CS, tal y como a continuación se indica:

"10. Condiciones generales para la prestación de los servicios:

(...)

Anexo de Caja de Distribución

(...)

26. El CS que inició el procedimiento del servicio de Anexo de Caja de Distribución será el responsable de coordinar las solicitudes de los distintos Concesionarios.

27. Telnor firmará un Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación y facturará al CS que será el representante de los demás CS para este servicio.

(...)"

(Énfasis añadido)

Por su parte, el Instituto establece en la Condición QUINCUAGÉSIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación:

"QUINCUAGÉSIMA PRIMERA.- A solicitud del Concesionario Solicitante el Agente Económico Preponderante deberá construir el Pozo para el servicio de anexo de caja de distribución y será el responsable de coordinar las solicitudes de los distintos concesionarios. Lo anterior cuando no sea factible el arrendamiento de un Pozo del Agente Económico Preponderante."

(Énfasis añadido)

Del análisis realizado por el Instituto, se desprende que de conformidad con lo estipulado en la Condición antes citada, en ningún momento el CS que da inicio al procedimiento para el servicio de Anexo de caja de distribución será responsable de su administración ante el AEP, por lo que no será representante bajo ninguna circunstancia de los CS que se encuentren interesados en la nueva construcción del Pozo. Por ello, el AEP deberá ajustar su redacción para los incisos 26 y 27, apegándose a lo señalado en la Condición QUINCUAGÉSIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación.

x) Por otra parte, el Instituto considera conveniente incluir dentro de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios, un inciso en el que se indique que la información sobre cualquiera de los servicios contratados por los CS no debería ser del conocimiento de las áreas de estrategia, planeación y comerciales del AEP ni de otros CS, puesto que dicha información proporciona datos sensibles sobre intereses y estrategias de desarrollo comercial de cada uno de los CS y podría ser utilizada de forma dolosa.

y) Finalmente, por lo que hace a los incisos 15 a 28 del numeral 10 de la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto considera que dichos incisos señalados por el AEP resultan aplicables de manera concreta a cada uno de los servicios, por lo que con la finalidad de crear claridad y certeza a los CS sobre las condiciones bajo las cuales el AEP les prestará dichos servicios. El Instituto requiere al AEP para que, una vez atendidas las consideraciones del Instituto realizadas en los párrafos anteriores, integre dichas modificaciones dentro de la descripción de los servicios correspondientes en su Propuesta Final de Oferta de Referencia.

5.2.16. ANEXO "1" -FORMATOS

a) Del análisis general realizado por el Instituto a los formatos incluidos por el AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia, resulta claro que la información solicitada al CS tanto suya como de sus clientes rebasa ampliamente el nivel mínimo requerido para abordar los procesos internos del AEP en el suministro de los servicios solicitados.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP no solicitar a los CS información que no resulte imprescindible para la provisión de los servicios y justificar claramente la necesidad para la prestación de los servicios objeto de la Propuesta de Oferta de Referencia de cada dato que aparece en los formatos, especialmente los de incidencia comercial. En el mismo sentido, el AEP deberá incluir en cada formato una leyenda que indique que la información proporcionada por los CS únicamente será utilizada para los fines que fue solicitada.

b) Por otra parte, el Instituto identifica que en los formatos incluidos no se enuncian los prerrequisitos para cada servicio. En consecuencia, el Instituto requiere al AEP que incluya en los formatos los elementos que se necesitan, de manera que al llenar los mismos, los CS tengan conocimiento de los servicios de desagregación o Servicios Auxiliares que se necesitan para el correcto funcionamiento de los servicios solicitados.

c) Finalmente, el Instituto considera que el AEP no se apega lo dispuesto en la Condición NONAGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, en el sentido de que el AEP deberá plasmar en sus formatos de servicio la opción de solicitar prerequisites junto con el servicio requerido. Para mayor referencia, se cita la Condición NONAGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación:

"NONAGÉSIMA OCTAVA.- Si el Concesionario Solicitante no cuenta con alguno de los prerequisites para los servicios plasmados en la Condición DÉCIMA SEXTA, podrá solicitarlos al mismo tiempo que solicita el servicio requerido. Para esto el Agente Económico Preponderante deberá plasmar en sus formatos de servicio la opción de solicitar prerequisites junto con el servicio requerido. El tiempo de entrega de cada uno de los Servicios de Desagregación y prerequisites, se ajustará a los plazos establecidos para cada uno en los presentes lineamientos o en la Oferta de Referencia."

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP plasmar en sus formatos de servicio la opción de solicitar prerequisites junto con el servicio requerido.

5.2.17. ANEXO "2" -PRUEBAS Y CALIFICACIÓN DEL BUCLE

a) Respecto al numeral I, el AEP menciona lo siguiente:

"I.-Procedimiento para la calificación del bucle local (de cobre).

El procedimiento para la calificación del bucle se dividirá de acuerdo a los siguientes escenarios:

A. Bucle Activo (Usuario Existente).

Premisas:

Usuario con servicio activo de datos y/o voz.

Procedimiento:

1) Para medir la distancia se realizará una prueba eléctrica a demanda por número telefónico.

a. De acuerdo a la distancia de la ubicación del Usuario, los valores del ancho de banda alcanzables serán de acuerdo a la Tabla 1.

2) Una vez obtenido el valor de la velocidad máxima alcanzable por bucle será informado al CS a través del sistema de captura o del SEG.

B. Bucle Nuevo.

Premisas:

Usuario sin servicio activo de datos y/o voz.

Procedimiento:

1) Para obtener el dato de la distancia del bucle se tomará como referencia el distrito asociado al domicilio para el bucle solicitado más 500 m.

a. De acuerdo a la distancia de la ubicación del Usuario, los valores del ancho de banda alcanzables serán los referidos en la Tabla 1.

2) Una vez obtenido el valor de la velocidad máxima alcanzable por bucle será informado al CS a través del sistema de captura

Distancia Máx. (Km)	Velocidad máxima alcanzable en ADSL2+
≥ 1.8	Hasta 5 Mbps
≥ 1.5	Hasta 10 Mbps

Tabla 1. Relación entre distancia y velocidad máxima alcanzable por bucle."

Del análisis realizado por el Instituto, se desprende que no se tiene claridad acerca de su alcance y de lo que consistirá el procedimiento para la calificación del bucle.

Adicional a lo anterior, la descripción de los incisos A y B carece de información detallada y precisa de lo que se realizará en la calificación del bucle, del mismo modo no se cuenta con la descripción de los resultados esperados, no se describe la prueba eléctrica, su objetivo, los parámetros que se miden y los valores de aceptación. La *Tabla 1* a la que se hace referencia, no representa un parámetro válido de la información mostrada, ya que:

- La elección de parámetros es poco detallada y no cuenta con estándares técnicos de referencia.
- La correlación con dos únicas velocidades es escasa para describir los posibles escenarios que se puedan presentar.
- Los signos de la columna de "*Distancia Máx. (Km)*" no definen rangos de distancia diferenciados y carecen de referencias estandarizadas o técnicas.

Asimismo, el AEP no indica si los resultados obtenidos serán comparados con lo que él cuenta para la calificación de sus bucles en la prestación de sus propios servicios.

Por otro lado, el procedimiento tampoco contempla que el CS participe o haga sus propias pruebas o que el CS solicite pruebas añadidas más concretas. La falta de claridad en la descripción de lo que se presenta en el desarrollo del numeral deja en total incertidumbre al CS.

Por lo anterior, el Instituto reitera que el AEP debe ofrecer a los CS los elementos, capacidades, servicios, infraestructura y funciones necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios, esto de conformidad con la Medida VIGÉSIMA QUINTA de las Medidas de Desagregación, que a la letra señala:

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

(...)"

(Énfasis añadido)

b) Ahora bien, la Medida TRIGÉSIMA SEGUNDA de las Medidas de Desagregación establece que:

"TRIGÉSIMA SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante deberá realizar las pruebas técnicas requeridas por el Concesionario Solicitante sin que ello signifique que se pueda utilizar como una práctica para retrasar y/o negar la entrega de los servicios."

De lo anterior se desprende que el AEP deberá ofrecer los elementos, capacidades, servicios, infraestructura y funciones necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios de desagregación, cuando menos en los términos en que los presta para su propia operación. De esta forma, las pruebas requeridas por los CS al AEP o las que este último ofrezca a los CS no deberán ser utilizadas para retrasar y/o negar la entrega de los servicios.

Por todo esto, el Instituto requiere al AEP que para su Propuesta Final de Oferta de Referencia precise con mayor detalle el objetivo, alcance y procedimientos para llevar a cabo la calificación del Bucle Local de tal modo que se tenga precisión de la calidad del Bucle Local ofrecido, indicando las referencias con las que se compararan dichas pruebas para su calificación. Así mismo deberá considerar que el CS pueda solicitar las pruebas que este último crea necesarias.

c) Por otra parte, el Instituto considera que no se contemplan aspectos que, de acuerdo a la Medida TRIGÉSIMA QUINTA de las Medidas de Desagregación, garanticen "el despliegue de señales de diferentes tipos en el bucle local, de forma

que se minimicen las Interferencias y se optimice el uso del espectro de frecuencias."

Al respecto, los involucrados, incluyendo el AEP no deberán omitir que con las pruebas y calificación del Bucle Local se pretende optimizar la tasa de bits de las tecnologías que interactúan en el medio de transmisión. De tal forma que la optimización del uso de espectro debe buscar una mayor atenuación en las pérdidas de inserción y respuesta espectral, etc. entre los bucles locales más cortos y los más largos, para que la interferencia entre ellos sea mínima considerando lo establecido en las distintas recomendaciones y estándares reconocidos por lo que no deberá limitar o condicionar al CS al uso de determinadas tecnologías, máscaras y demás parámetros relativos al tráfico de información en el Bucle Local.

Asimismo, es importante señalar que el AEP no deberá incurrir en prácticas que puedan inhibir la competencia y replicabilidad de condiciones que el mismo AEP ofrece en su operación actual.

Es por esto que para poder apegarse a lo mencionado con anterioridad, el Instituto requiere al AEP modificar los procedimientos de prueba y calificación del Bucle Local de modo que establezca términos y condiciones que se apeguen cuando menos a las consideraciones mencionadas con anterioridad

d) Del mismo modo el Instituto requiere al AEP incluir como parte de la información mínima necesaria -como parámetro inicial a la hora de realizar las pruebas y calificación del bucle- el detalle de cada CD, sus Bucles y Sub-bucles Locales, Central Telefónica o Instalación Equivalente susceptible a la desagregación, su equipamiento, la caracterización de todos sus bucles ocupados (número de UB, tipo de señales que soportan en cada momento, longitudes, entre otros), número de pares vacantes disponibles, y en su caso, el procedimiento ágil de caracterización para dichos pares en caso de que sean solicitados, y también información espacio disponible en Ductos y Pozos y demás elementos que forman parte de la infraestructura del AEP. Esta información deberá hacerse disponible de conformidad con lo señalado en el numeral 5.2.6.2 del presente Acuerdo y deberá considerar cuando menos las siguientes características al momento de probar y calificar los bucles:

- Para Unidades Básicas.

1) Tipo de unidad básica (longitud).

Unidad Básica extra Corta (UBeC): al menos 44 de sus pares constituyentes tienen una atenuación inferior o igual a 9 dB (160 KHz, 135).

Unidad Básica muy Corta (UBmC): al menos 44 de sus pares constituyentes tienen una atenuación inferior o igual a 13 dB (160 KHz, 135).

Unidad Básica Corta (UBC): al menos 44 de sus pares constituyentes tienen una atenuación inferior o igual a 17 dB (160 KHz, 135).

Unidad Básica Media (UBM): al menos 44 de sus pares constituyentes tienen una atenuación inferior o igual a 28 dB (160 KHz, 135) y al menos 8 pares de la misma tiene una atenuación superior a 17 dB e inferior o igual a 28 dB (160 KHz, 135).

Unidad Básica Larga (UBL): al menos 46 de sus pares constituyentes tienen una atenuación inferior o igual a 40 dB y al menos 8 de sus pares constituyentes tiene una atenuación superior a 28 dB (160 KHz, 135) e inferior o igual a 40 dB (160 KHz, 135).

Unidad Básica muy Larga (UbmL): al menos seis de los pares constituyentes presentan una atenuación superior a 40 dB (160 KHz, 135).

2) Tipo de cable (unidad básica, cable XDSL; cable CHDB3; otro)

3) Número de pares activos con cada tecnología y modulación (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL, VDSL2, etc.)

4) Velocidades máximas de uso (downstream, upstream, simétrica)

5) Con carácter confidencial: relación de CS presentes en la unidad básica. Esta información sólo estará disponible en caso de que un operador abra una incidencia por interferencias en uno o más pares en esa unidad.

- Para la gestión de la tecnología xDSL que se probará y calificará en el bucle.

1) El AEP incluirá los parámetros de configuración espectral de acuerdo a lo establecido por la recomendación de la ITU-T G.997.1 (06/2012).

2) El AEP incluirá los parámetros de las funciones en dirección descendente (DPBO, por sus siglas en inglés) para el medio de transmisión entre determinada Central Telefónica o Instalación Equivalente y puntos de demarcación que se utilizarán para las mediciones; cómo lo son, entre otros:

Parámetro	Descripción
DPBOEPSD	La máscara máxima PSD del equipo xDSL en la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
DPBOPSDMASKds	El límite máximo global de máscara PSD cuando se aplica DPBO.
DPBOESEL	La longitud eléctrica de la Central Telefónica o Instalación Equivalente a la CD o punto de demarcación
DPBOESCMA	Parámetro 'A' de pérdida dependiente de la frecuencia del cable que se encuentra del lado del Usuario Final.
DPBOESCMB	Parámetro 'B' de pérdida dependiente de la frecuencia del cable que se encuentra del lado del Usuario Final.
DPBOESCMC	Parámetro 'C' de pérdida dependiente de la frecuencia del cable que se encuentra del lado del Usuario Final.
DPBOMUS	Máscara PSD útil mínima de las señales, asumida en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes.
DPBOFMIN	El límite inferior de la gama de frecuencias DPBO.
DPBOFMAX	El límite superior de la gama de frecuencias DPBO.
DPBOLFO	Parámetro de anulación DPBO de frecuencias de máscara PSD.

3) Máscara PSD resultante equipos instalados en la Central Telefónica o Instalación Equivalente o punto de demarcación: RESULTMASKds(f)

4) Fecha de la última modificación de los parámetros de la potencia emitida e identificación del parámetro modificado.--

5) Medidas empíricas disponibles para el Bucle Local realizadas por el AEP sobre:

- Tecnología (ADSL/ADSL2/ADSL2+/VDSL2, entre otras)

- Atenuación integrada

- Par o pares probados y calificados para un CS: indicar el CS y fecha de realización.

Todo lo relacionado con el procedimiento para la calificación del Bucle Local deberá estar contenido en la Propuesta Final de Oferta de Referencia teniendo

como referencia los elementos que se indican en el numeral 5.6 del presente Acuerdo.

e) En el numeral 1 "Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de Reventa de Voz" del apartado II, el AEP indica lo siguiente:

"A. Usuario existente con servicio de voz

- 1) Ejecuta puentes para la señal XDSL. Sólo para los casos en los que se considere Red Mixta (Fibra para datos y cobre para voz), se envía técnico para instalar fibra, conectar el módem óptico y realizar las pruebas de datos para asegurar los parámetros correctos.
- 2) Una vez asegurados los parámetros correctos en automático se reportan los resultados de las pruebas para el servicio de datos."

(Énfasis añadido)

Al respecto el Instituto considera que la descripción no permite conocer al menos el detalle de las pruebas a realizar, el método de ejecución y los valores de referencia solicitados en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación que establece lo siguiente:

"CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia los métodos de prueba, procedimientos, formatos de verificación y referencias aplicables con sus respectivos criterios y/o parámetros de aceptación a cada uno de los servicios de desagregación y de los Servicios Auxiliares. Los métodos de prueba deberán generar los formatos o actas de entrega de los servicios, en los cuales se deben registrar los resultados obtenidos en cada una de las pruebas ejecutadas con sus valores correspondientes.

Cada formato o acta de entrega deberá ser validado tanto por el Concesionario Solicitante como por el Agente Económico Preponderante en virtud de hacer constar que el Servicio de Desagregación o Auxiliar correspondiente ha sido implementado de forma correcta."

(Énfasis añadido)

Aunado a ello, es importante mencionar que al momento de ejecutar las pruebas, todos los elementos del servicio se deben encontrar instalados; por lo que la instalación de la fibra mencionada por el AEP en su inciso 1) deberá ser coordinada de forma eficiente y efectiva para evitar retrasos en la habilitación del servicio al Usuario Final.

f) Sobre el punto "B. Usuario nuevo Voz" el AEP menciona:

"1) Se realizará una prueba eléctrica por número telefónico durante la ejecución de la instalación y se registrarán los valores de resistencia de aislamiento y capacitancia, de acuerdo a la tabla 2.

Parámetro	Medición entre puntos (hilos)	Valor Aceptable
Resistencia de aislamiento	a-b	Mayor a 1 Mohms
	a-tierra	
	b-tierra	
Capacitancia	a-b	52.5 nF/ Km \pm 5 %
	a-tierra	64 nF/Km \pm 10 %
	b-tierra	64 nF/Km \pm 10 %

Tabla 2. Parámetros eléctricos"

(Énfasis añadido)

Para ello el Instituto señala que al tratarse de un servicio del AEP que se revende, y considerando que el CS no compra un par sino una línea telefónica operativa con la calidad definida por el AEP, las pruebas de aceptación deberían ser idénticas a las que realiza para el alta de sus propios usuarios, asegurando que su ejecución compruebe que el servicio ha sido habilitado bajo los mismos estándares de calidad que emplea para su propia operación.

Sin menoscabo de que las pruebas técnicas involucradas deban ser transparentes al CS ya que su función es prácticamente la de facturar, el AEP debe proporcionar a los CS los métodos de prueba, procedimientos, formatos de verificación y referencias aplicables con sus respectivos criterios y/o parámetros de aceptación en estricto cumplimiento a la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación.

g) Relativo a los "Datos o Paquetes" el AEP indica:

"Módem u ONT en el domicilio

- 1) Se realizará una prueba para el servicio de datos durante la instalación y se registrarán los valores velocidad de bajada, velocidad de subida, y potencia óptica sólo para fibra.

Sin equipo Módem u ONT en el domicilio

- 1) *Se realizará una prueba para el servicio de datos por número telefónico durante la instalación y se registrarán los resultados de sincronía o potencia óptica.*

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto advierte que de no haber módem u ONT al momento del alta, la prueba descrita no podría ser ejecutada y por tanto el servicio no podría ser entregado. En este sentido, es necesario que el AEP describa de forma clara y completa los escenarios de prueba considerados para el SRL, acatando lo señalado en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP desarrollar el procedimiento de pruebas para el SRL tomando en consideración el análisis realizado por el Instituto, asegurando que dichas pruebas se encuentren vigentes y sean las mismas que utiliza para su propia operación, observando lo establecido en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación y contemplando la entrega de los resultados al CS.

Dicho procedimiento deberá incluirse en el desarrollo del servicio en comento, con base en los elementos sugeridos por el Instituto en el numeral 5.6 del presente Acuerdo bajo el título: Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de reventa.

h) En el numeral 2 del apartado II, el AEP menciona lo siguiente:

"II Procedimiento de Pruebas

2. Procedimiento para la realización de pruebas de la entrega de los servicios de desagregación (SDTB, SDTSB, SDCB, SDCSB)

Para entregar los servicios se realizarán las pruebas de parámetros eléctricos del bucle:

A. Bucle Desagregación Total.

- 1) *Se procederá a la ejecución de puentes al equipo del concesionario.*
- 2) *Se realiza prueba eléctrica y capturan valores, de acuerdo a la tabla 1.*

B. Bucle Desagregación Compartida.

- 1) *Se procederá a la ejecución de puentes al equipo del concesionario.*

2) Se realizará una prueba eléctrica por número telefónico de manera automática, de acuerdo a la tabla 1."

Al respecto, el Instituto considera que la descripción presentada por el AEP resulta insuficiente y poco detallada, ya que no se describen las pruebas, quienes las hacen, en qué puntos, con qué equipos y sobre qué parámetros de referencia se estarán ejecutando. Por otro lado no se describe el escenario donde no se cumplen las pruebas como satisfactorias para la entrega de los servicios.

Es de recordar que la Medida TRIGÉSIMA SEGUNDA de las Medidas de Desagregación establece que:

"TRIGÉSIMA SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante deberá realizar las pruebas técnicas requeridas por el Concesionario Solicitante sin que ello signifique que se pueda utilizar como una práctica para retrasar y/o negar la entrega de los servicios."

Adicional a lo anterior, la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación, citada anteriormente, indica que el AEP deberá incluir los métodos de prueba, procedimientos, formatos de verificación y referencias aplicables con sus respectivos criterios y/o parámetros de aceptación a cada uno de los servicios de desagregación y de los Servicios Auxiliares.

Asimismo, la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación, señala:

"CENTÉSIMA DÉCIMA SÉPTIMA.-Si los resultados de las pruebas realizadas no cumplen con los criterios y/o parámetros definidos en la Oferta de Referencia, la parte responsable de las pruebas que fallen hará las correcciones necesarias. Después de efectuadas las correcciones notificará a la otra parte para que se acuerde la realización de una nueva prueba."

El Agente Económico Preponderante y/o el Concesionario Solicitante, según corresponda, contarán con un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación a que se refiere el párrafo anterior para la realización de pruebas de aceptación para la entrega de los servicios."

Una vez transcurrido este plazo, y habiéndose realizado las pruebas en caso de ser necesario se deberá considerar un nuevo período de pruebas de común acuerdo entre las partes."

De lo anterior se requiere al AEP incluya dentro de su Propuesta Final de Oferta de Referencia los métodos de prueba, procedimientos, formatos de verificación y referencias aplicables con sus respectivos criterios y/o parámetros de aceptación para los servicios de SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL. Adicionalmente, deberá

precisar con mayor detalle el objetivo, alcance y procedimientos para la realización de pruebas para la entrega de los servicios de desagregación y referenciar si se trata de una prueba estandarizada.

Por último, todo lo relacionado con el procedimiento para la realización de pruebas de la entrega de los servicios de SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL deberá estar contenido en la Propuesta Final de Oferta de Referencia como se indica en el numeral 5.6 del presente Acuerdo.

i) Sobre las pruebas relacionadas con el SAIB, el AEP dispone lo siguiente en su Propuesta de Oferta de Referencia:

"3. Procedimiento para la realización de pruebas del bucle en el Servicio de Acceso Indirecto

A. Módem u ONT es instalado por el CS.

Se realizará una prueba de sincronía entre el modem y el DSLAM y entre la ONT y la OLT de la línea posterior a la habilitación del servicio o a solicitud del concesionario, por lo que será necesario que el CS notifique a El AEP cuando haya instalado el equipo terminal del usuario en la casa del usuario. La prueba de sincronía no incluye la navegación del Usuario en Internet."

Al respecto, el sistema resulta poco fiable y elimina la opción de permitir la presencia de los CS durante las pruebas, dejando así la validación de los resultados únicamente en manos del AEP, toda vez que sólo se plantea medir la velocidad de sincronismo sin establecer procedimientos de coordinación previa ni definir el módem con el que se hará la prueba.

Aunado a ello, no se especifican los rangos de sincronización para cada velocidad nominal, en caso de que sólo se admitan las velocidades nominales establecidas por el AEP (de 5 y 10 Mbps) es preciso indicar que los rangos de variación del 100 por 100 son demasiado amplios, lo que debilita el control de fallas sobre todo al no definir las condiciones de las pruebas. A ese respecto, aunque se guarde el registro de la velocidad de sincronismo en el momento del alta, si posteriormente el par o el servicio se degradan a la mitad de la velocidad establecida, aún se encontraría dentro de los rangos aceptables, situación que indudablemente afectaría el servicio al Usuario Final.

j) Ahora bien, respecto al "Procedimiento para la realización de pruebas del Bucle de Fibra Óptica (GPON) del Servicio de Acceso Indirecto" el AEP menciona:

A. Usuario existente

Previo a la ejecución efectiva de la desagregación se realizará una prueba de potencia óptica por Usuario y se registrará el valor (> -28 dBm).

B. Usuario nuevo

En el momento de la instalación se realizará una prueba de potencia óptica en el domicilio del usuario en el PC y se registrará el valor (> -28 dBm)."

El Instituto observa que aunque la medida de la potencia óptica es un sistema válido para evaluar la atenuación del Bucle Local de fibra óptica, dicha medida debería estar descrita en la Propuesta de Oferta de Referencia o referenciada a algún estándar. Asimismo debería indicarse entre qué puntos se mide, con qué equipos, bajo qué estándares y en su caso, justificar el valor empleado como referencia, mismo que debería sustentarse en los parámetros que el AEP utiliza para dar servicio a sus clientes.

En concordancia con lo anterior, dicho procedimiento de pruebas deberá incluir la evaluación funcional tanto del OLT como del ONT y describir las pruebas utilizadas y los procedimientos periódicos de medida que utiliza el AEP para comprobar la latencia, pérdida de paquetes y disponibilidad; estos parámetros deberán medirse y garantizarse de extremo a extremo en todo el tramo de red bajo responsabilidad del AEP de acuerdo con lo establecido en la Condición SEPTUAGÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, misma que dispone lo siguiente:

"SEPTUAGÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante deberán garantizar que la continuidad del servicio no sufra interrupción como consecuencia de los procesos que se lleven a cabo para habilitar la prestación del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, incluyendo modificaciones a la velocidad, por lo que la interrupción de los servicios no deberá exceder de 30 minutos en el 95% de los casos, para efectos de lo anterior el Agente Económico Preponderante es responsable desde el Punto de Conexión terminal hasta el pCAI y el concesionario Solicitante desde el pCAI hasta donde termina el servicio; así como del equipo terminal y el cableado interno en el domicilio del Usuario Final."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP desarrollar el procedimiento de pruebas para el SAIB tomando en consideración el análisis realizado por el Instituto, acatando lo establecido en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación y contemplando la entrega de los resultados al CS.

Dicho procedimiento deberá incluirse en el desarrollo del servicio en referencia, con base en lo indicado por el Instituto en el numeral 5.6 del presente Acuerdo bajo el título: Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB.

k) Con referencia a la "Propuesta de mejora de parámetros de calidad" incluida en la parte final del Anéx 2, el AEP presentó únicamente el contenido mostrado en la siguiente tabla:

TELMEX Metas Mínimas de Calidad de Servicio para el Periodo "2015 - 2018"

SERVICIO	INDICADOR	Factor de Ponderación	2015	2016	2017	2018
LOCAL	INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (ICON)	1.00	92.055	92.450	92.764	93.105
	1.- FALLAS EN LINEAS	0.47	3.50	3.50	3.50	3.50
	2.- REPARACION DE LINEAS EL MISMO DIA	0.26	82.00	83.00	84.00	85.00
	3.- REPARACION DE LINEAS EN 3 DIAS	0.27	94.00	94.50	94.70	95.00
	INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICAL)	1.00	92.363	92.763	93.163	93.563
	4.- DISPONIBILIDAD DE LA RED DE PROCESAMIENTO	0.25	99.50	99.50	99.50	99.50
	5.- ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS LOCALES	0.25	95.75	95.95	96.15	96.35
LARGA DISTANCIA	6.- INDISPONIBILIDAD DE TELEFONOS PUBLICOS	0.35	15.00	14.00	13.00	12.00
	7.- CONTESTACION DE OPERADORA 040 Y 050	0.15	92.00	92.00	92.00	92.00
	INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LD (ICALD)	1.00	90.775	91.125	91.475	92.000
	8.- ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS LD.	0.70	90.25	90.75	91.25	92.00
	9.- CONTESTACION DE OPERADORAS LD. 020 Y 090	0.30	92.00	92.00	92.00	92.00

Al respecto, el Instituto señala que la Condición CENTÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación establece lo siguiente:

"CENTÉSIMA SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia una propuesta de mejora gradual de los parámetros e indicadores de calidad relativos a los Servicios de Desagregación, Servicios Auxiliares, Servicio de Coubicación para Desagregación, así como para todos aquellos que los Concesionarios Solicitantes requieran para replicar los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus Usuarios Finales."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, se deriva que el AEP debe establecer dentro de su Propuesta de Oferta de Referencia una propuesta de mejora de los parámetros e indicadores de calidad asociados a los servicios en cuestión. En este sentido, a consideración del Instituto, dicha propuesta de mejora de los parámetros e indicadores de calidad debe ser establecida de manera clara y precisa a efecto de establecer condiciones mínimas que otorguen certeza a los CS acerca de las condiciones de calidad en la que los servicios les serán brindados.

No obstante, el Instituto señala que la información exhibida por el AEP carece de los elementos mínimos esenciales que permitan entender el alcance y el sentido de

dicha propuesta de mejora de los parámetros e indicadores de calidad de los servicios de desagregación, como son, de manera enunciativa más no limitativa: 1) las métricas con las que se proyectan tales mejoras (por ejemplo, si las metas de calidad pretendidas se refieren promedios de medición de tales cantidades en plazos trimestrales, si se refieren a cuantificaciones por cada CS, etc.), 2) los plazos específicos a partir de los cuales se implementarán tales mejoras en los parámetros e indicadores de calidad aludidos, 3) los procedimientos, en particular aquellos relacionados con logística, que el AEP ha proyectado para llevar a cabo la implementación de sus propuestas.

Asimismo, al respecto de la información presentada en la tabla anterior, el Instituto considera que los parámetros e indicadores de calidad involucrados en dicha propuesta de mejora deben ser exclusivamente los asociados a servicios de desagregación, Servicios Auxiliares, Servicio de Coubicación para Desagregación o bien para todos aquellos que los CS requieran para replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

En consideración de lo anterior y de conformidad con lo expuesto en el numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo, el Instituto requiere al AEP modificar el texto en comento a efecto de incluir una propuesta de mejora de los parámetros e indicadores de calidad de los servicios de desagregación, Servicios Auxiliares, Servicio de Coubicación para Desagregación, así como para todos aquellos que los Concesionarios Solicitantes requieran para replicar los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus Usuarios Finales. En particular, dicha propuesta de mejora debe considerar los parámetros e indicadores de calidad de los servicios presentes en la Propuesta de Oferta de Referencia, a los señalados como parte de los requerimientos del presente Acuerdo, así como a los que se refieren la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación, las Condiciones NONAGÉSIMA NOVENA, CENTÉSIMA, CENTÉSIMA SEGUNDA, CENTÉSIMA TERCERA, CENTÉSIMA CUARTA, CENTÉSIMA QUINTA y CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, el PGE, y en general a cualesquiera que permitan a los CS replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

l) Dicha propuesta de mejora de los parámetros e indicadores de calidad deberá especificar cuándo menos los plazos y los procedimientos correspondientes mediante los cuales se implementarán, incluyendo la metodología aplicable y las métricas respecto a las que se proyectan tales mejoras.

m) En este sentido, el Instituto requiere al AEP que los parámetros e indicadores de calidad involucrados en dicha propuesta de mejora sean exclusivamente los asociados a servicios de desagregación, Servicios Auxiliares, Servicio de Coubicación para Desagregación o bien para todos aquellos que los CS requieran para replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales, por lo que se sugiere valorar la conveniencia de la tabla anteriormente aludida a efecto de crear certeza y transparencia a las partes involucradas respecto de las propuestas de mejora de los parámetros e indicadores de calidad aplicable, sin perjuicio de que el contenido relevante de esta pueda ser retomado e incluido como parte de otros requerimientos del presente Acuerdo.

5.2.18. ANEXO "3" -NORMATIVIDAD TÉCNICA

a) Relativo a la información presentada por el AEP en el Anexo 3. Normatividad Técnica, el Instituto requiere que en la Propuesta Final de Oferta de Referencia la información del Anexo 3 sea trasladada a los numerales correspondientes dentro desarrollo de cada uno de los servicios de desagregación como parte de su descripción técnica, considerando todas las precisiones realizadas por el Instituto en el presente numeral.

b) Respecto a las definiciones que el AEP ha incluido en las distintas normas del Anexo 3: Normatividad Técnica, el Instituto requiere al AEP reubicar las mismas en el listado de definiciones de su Propuesta de Oferta de Referencia, debidamente justificadas y apegándose a lo establecido en los incisos a) y b) del numeral 5.1.2.1 del presente Acuerdo, toda vez que de conformidad con lo señalado por el Instituto en el párrafo anterior, se le ha requerido incluir el contenido de dicha normativa como detalle y/o descripción de cada servicio de desagregación al que corresponde.

5.2.18.1. NORMA: ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN PARA CONCESIONARIOS

a) Respecto al numeral 2, el AEP indica:

"2.- ALCANCE.

Este documento debe ser aplicado por el CS responsable de la elaboración de los proyectos, así como por las áreas de construcción asignada por el CS.

(...)"

De acuerdo con el Instituto la propuesta del AEP sólo aplica a los CS y en ningún momento señala que la Norma también deberá ser aplicada por el propio AEP en sus operaciones.

Por lo anterior, se le requiere al AEP apegarse a la normativa técnica para sus propias operaciones en la misma medida que lo establezca para los CS.

En el numeral 5, el AEP menciona lo siguiente:

"5.-SERVICIO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

CS es responsable de:

- *Construcción del registro subterráneo (Pozo del CS) de acuerdo con las especificaciones técnicas indicadas en el apartado Detalle técnico de pozo de Concesionario Solicitante.*
- *El sistema de tierra físico para el aterrizaje de equipos instalados por parte de los CS, se deberá instalar en el pozo del CS.*
- *La gestión y pago de los permisos ante las autoridades correspondientes para la construcción de la obra civil.*

(Énfasis añadido)

b) De lo anterior se desprende que el AEP establece responsabilidades al CS sobre la gestión y pagos de los permisos para la construcción de obra civil para hacer uso del Servicio Auxiliar de Anexo de caja de distribución. Pero omite indicar los casos o situaciones en que el AEP sea el responsable de gestionar dichos permisos.

Es de recordar que la Condición QUINTA de la Resolución de Desagregación, establece que el AEP no podrá establecer condiciones que puedan inhibir la competencia en la prestación de los servicios, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio.

El requisito de gestión y pago de los permisos por parte del CS podrían constituir una barrera a la entrada para los CS por lo que resultarían contrarios a la competencia.

También es de recordar que la Condición CUADRAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación señala que el AEP deberá realizar la instalación del Anexo de caja de distribución, y que a la letra dice:

"CUADRAGÉSIMA SEXTA.-El Agente Económico Preponderante deberá realizar la instalación del servicio Anexo de caja de distribución, que consta de elementos de planta externa de una Caja de Distribución existente del Agente Económico Preponderante a la que se agrega un gabinete o caja del mismo material y características colocado en proximidad, que podrá ser utilizado por distintos concesionarios, para que a través del mismo se habiliten las tabillas de remate donde se realiza el puenteo entre las regletas de la Caja de Distribución del Agente Económico Preponderante y la red del Concesionario Solicitante. Los Concesionarios Solicitantes accederán a la caja anexa mediante un cableado

multipar que también proporciona el Agente Económico Preponderante y que remata en un Pozo de concesionario (instalación oculta o subterránea próxima a la caja anexa) en donde llegan los cables o medios de transmisión de los Concesionarios Solicitantes."

(Énfasis añadido)

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP justificar por qué el CS debe gestionar y pagar los permisos ante las autoridades correspondientes para la construcción de la obra civil. Así mismo deberá indicar los casos y situaciones en que el AEP sea el responsable de gestionar dichos permisos ya que es él el responsable de la instalación del Anexo de caja de distribución.

c) Adicionalmente el AEP en el numeral 5 menciona lo siguiente:

"5.-SERVICIO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

(...)

Queda establecido que mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar así como por los elementos de cobro que conforman el servicio, en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

(...)"

(Énfasis añadido)

Respecto a los pagos por las actividades a realizar así como por los elementos de cobro de contraprestaciones, el AEP deberá apegarse a lo establecido en el numeral 5.3 del presente Acuerdo.

Por todo lo anterior, el Instituto requiere al AEP clarificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia la normativa técnica para la colocación de Anexo de caja de distribución con el fin de evitar un trato discriminatorio y que la descripción para su implementación sea cuando menos con las mismas condiciones que el AEP utiliza para su propia operación.

d) En el numeral 6, el AEP menciona lo siguiente:

"6.- IDENTIFICACIÓN DE LAS TABLILLAS EN EL ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

(...)

- El orden de ubicación de las tablllas así como sus crecimientos será de "Arriba hacia abajo", tal y como se ilustra en la figura 2.
- Cada tablllla está conformada por 10 conectores modulares con splitter.
- Cada tablllla debe ser independiente, es decir, cada CS tendrá su propia tablllla.
- El anexo de Caja de distribución permite alojar hasta 10 tabllllas (10 conectores modulares por cada tablllla).
- La Información de cada uno de los puertos de las tabllllas, deberá estar debidamente identificado de acuerdo a la figura 3, y debe colocarse en el interior de la puerta del Anexo de Caja de Distribución."

De lo anterior el Instituto observa que el máximo permitido por Anexo de caja de distribución serían cien conectores modulares sin dar opciones a mayores crecimientos o mayor demanda del servicio. Lo anterior resultaría en una limitante para el CS en la prestación del servicio cuando la demanda sea mayor a cien conectores modulares o en su caso cuando varios CS compartan el Anexo de caja de distribución y su demanda sea mayor a cien conectores modulares.

Adicional a lo anterior, es necesario señalar que en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, antes citada, indica que el AEP no podrá establecer condiciones que puedan inhibir la competencia en la prestación de los servicios.

Es de recordar que la Condición CUADRAGÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación señala que el los CS accederán a la caja anexa mediante un cableado multipar que también proporciona el AEP, y que a la letra dice:

"CUADRAGÉSIMA SEXTA.-El Agente Económico Preponderante deberá realizar la instalación del servicio Anexo de caja de distribución, que consta de elementos de planta externa de una Caja de Distribución existente del Agente Económico Preponderante a la que se agrega un gabinete o caja del mismo material y características colocado en proximidad, que podrá ser utilizado por distintos concesionarios, para que a través del mismo se habiliten las tabllllas de remate donde se realiza el puenteo entre las regletas de la Caja de Distribución del Agente Económico Preponderante y la red del Concesionario Solicitante. Los Concesionarios Solicitantes accederán a la caja anexa mediante un cableado multipar que también proporciona el Agente Económico Preponderante y que remata en un Pozo de concesionario (instalación oculta o subterránea próxima a la caja anexa) en donde llegan los cables o medios de transmisión de los Concesionarios Solicitantes."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior el Instituto requiere al AEP que modifique en la Propuesta Final de Oferta de Referencia la descripción y alcance de la identificación de las tablillas en el Anexo de caja de distribución, considerando soluciones para una demanda mayor a cien conectores modulares o en su momento supere los cien conectores modulares, lo anterior considerando que el servicio sea prestado bajo trato no discriminatorio y evitando establecer condiciones que puedan inhibir la competencia en la prestación de los servicios.

e) En el primer párrafo del numeral 7, el AEP menciona lo siguiente:

7. CRECIMIENTO DE TABLILLAS EN ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

Queda establecido que mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar así como por los elementos de cobro que conforman el servicio, en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

(...)

(Énfasis añadido)

Respecto a lo antes citado, lo referente a los pagos por las actividades a realizar así como por los elementos de cobro de contraprestaciones, el AEP deberá apegarse a lo establecido en el numeral 5.3 del presente Acuerdo.

Adicional a lo anterior, del análisis general realizado por el Instituto respecto a lo descrito por el AEP en el numeral 7, se observa poca claridad en la descripción, requisitos establecidos al CS poco claros que pudieran inhibir la competencia y que pudieran obstaculizar la prestación del servicio.

Por lo anterior, se le requiere al AEP presentar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia la normativa técnica que contenga solo los criterios técnicos para la utilización y acceso a la infraestructura, considerando que sea bajo trato no discriminatorio y apegado a los procedimientos establecidos para sus propias operaciones.

f) Por último, el AEP presenta de forma adjunta al numeral 7, diversos gráficos que representan las configuraciones de pozos a escala. Dichos gráficos carecen de descripción de alcance y objetivo, así como de instrucciones claras para su utilización.

De lo anterior, este Instituto requiere al AEP que todo lo referente del Pozo de CS debe apegarse a lo establecido en el numeral 5.2.12 del presente Acuerdo.

5.2.18.2. NORMA: CABLEADO INTERIOR EN EL DOMICILIO DEL USUARIO PARA CONCESIONARIOS

a) Esta normativa debe establecerse únicamente como una recomendación para el CS que decida instalar el cableado interno en el domicilio de sus usuarios finales.

b) Para la instalación del cableado interior en el domicilio el AEP debe especificar algunos estándares técnicos que permitan decidir al CS entre varias opciones de cableado y equipo para instalar, pero de ninguna manera la normativa debe constituir una barrera a la entrada al exigir solo la utilización de materiales o componentes exclusivos o propietarios del AEP.

Al respecto la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación establecen lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Cubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares. Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

(...)

El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, (...)"

(Énfasis añadido)

Por lo tanto el Instituto requiere al AEP que dentro de la Propuesta Final de Oferta de Referencia, incluya la normativa para el cableado interior en el domicilio del usuario, y se indique expresamente como una recomendación técnica para el CS que requiera instalar el mismo, y de ninguna manera se constituya como una condición para la provisión del SRL o del SAIB de conformidad con lo estipulado en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación.

Respecto a la normatividad para el cableado interior en el domicilio del usuario para concesionarios que el AEP ha incluido en las distintas normas del Anexo 3:

Normatividad Técnica, el Instituto requiere al AEP reubicar la misma dentro del el numeral 5.2.7 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA y en el numeral 5.2.8 SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE del presente Acuerdo, así como atender lo dispuesto en el numeral 5.2.7.5 INSTALACIÓN DE CABLEADO INTERIOR DE USUARIO FINAL.

5.2.18.3. NORMA: REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA INTEROPERABILIDAD DE LOS MÓDEMS DE LOS CONCESIONARIOS CON LA RED DE ACCESO xDSL DE TELNOR.

Respecto a la normatividad para los requerimientos mínimos para la interoperabilidad de los módems de los concesionarios con la red de acceso xDSL del AEP, que el mismo ha incluido en las distintas normas del Anexo 3: Normatividad Técnica, el Instituto requiere al AEP reubicar la misma dentro del el numeral 5.2.7 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA, así como en el numeral 5.2.8 SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE del presente Acuerdo y atender lo dispuesto en el numeral 5.2.7.4 VENTA DE MÓDEM Y ONT.

5.2.18.4. NORMATIVIDAD PARA TRABAJOS DE CONCESIONARIO SOLICITANTE (CS) EN INSTALACIONES DE TELNOR

a) Respecto a esta normatividad, el AEP menciona lo siguiente:

"NORMATIVIDAD PARA TRABAJOS DE CONCESIONARIO SOLICITANTE (CS) EN INSTALACIONES DE TELNOR

Acceso del Concesionario Solicitante a Instalaciones Telnor:

Tramitar solicitud de acuerdo a formato incluido en este documento.

Para trabajos dentro de las Instalaciones de Telnor el Concesionario Solicitante debe cumplir con lo siguiente:

- *Uso obligatorio de uniforme con nombre legible de Concesionario o del subcontratista*
- *Portar siempre credencial de identificación vigente, con fotografía, expedida por su representada y en caso de personal subcontratista validada por Concesionario.*
- *En todo momento el personal tercero lleve consigo su documentación con los sellos visibles, sin alteraciones, respetando la vigencia, ubicaciones de los trabajos y horarios del mismo.*
- *El Concesionario no podrá ejecutar trabajos distintos o fuera de zona a los autorizados por Telnor.*

- El Concesionario por ningún motivo podrá utilizar el logotipo Telnor (uniforme, vehículo, credencial).
- El personal Concesionario y subcontratista tendrá la obligación de conocer el nombre y teléfono del personal Telnor asignado a la obra que este ejecutando.
- No podrá realizar desmontaje de cable o liberación de vías sin autorización previa.
- Notificar a Telnor y Seguridad las bajas de su personal que estén involucrados en ilícitos, para integrarlos a la base de datos y no puedan ser dados de alta en otra empresa.
- Utilización de equipo de Seguridad (Casco, Botas, etc.)
- El Concesionario deberá solicitar a sus contratistas y sub contratistas un expediente personal de cada uno de los trabajadores con fotografía vigente, así como las unidades vehiculares que utilizan para el desarrollo de su trabajo operativo y administrativo, información que deberá ser proporcionada al momento que le sea solicitado por Seguridad de Telnor.
- Los contratistas y subcontratistas que para cualquier Concesionario Solicitante, estarán obligados a colocar todos los señalamientos y medidas de seguridad de acuerdo con la normatividad aplicable para evitar accidentes”

Al respecto la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación dispone lo siguiente:

“QUINTA.- El Agente Económico preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, lo cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares.

(...)

El AEP no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a cualquier concesionario de redes públicas que se lo solicite.

(...)

(Énfasis añadido)

De lo anterior el Instituto considera que el AEP al ser propietario de la infraestructura y tener mayor conocimiento sobre las acciones y medidas necesarias para salvaguardarla, puede señalar las medidas de seguridad que sean necesarias y que las mismas incluyan aspectos técnicos de seguridad industrial. Así mismo, dichas medidas deberán ser parte integrante de la normativa técnica. No obstante, se reitera que el AEP no deberá utilizar la normativa propuesta para retardar o negar la entrega de los servicios bajo trato discriminatorio o que se obligue al CS a incurrir en costos innecesarios para la prestación del servicio como lo establece la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación.

Respecto a lo anterior, el Instituto da cuenta de que en la normatividad propuesta por el AEP, se comprenden requerimientos que no tienen relación directa u obedecen a cuestiones técnicas, o de seguridad con respecto a las actividades que pueda realizar el personal de los CS dentro de sus instalaciones, y se citan a continuación:

- *"El personal Concesionario y subcontratista tendrá la obligación de conocer el nombre y teléfono del personal Telnor asignado a la obra que este ejecutando."*

El Instituto considera que es suficiente la documentación donde se autoriza y se especifican las ubicaciones y horarios de los trabajos, que debe llevar el personal del CS, ya que debe contener la información necesaria para establecer contacto con cualquier persona responsable por parte del AEP.

- *"Notificar a Telnor y Seguridad las bajas de su personal que estén involucrados en ilícitos, para integrarlos a la base de datos y no puedan ser dados de alta en otra empresa."*

La condición rebasa el alcance de un procedimiento de carácter técnico. No se considera que ninguna de las empresas, tanto el AEP como el CS pueden atribuirse facultades de investigar y conocer antecedentes de su personal bajo esta normatividad y mucho menos transferir información de esa naturaleza a terceros.

- *"El Concesionario deberá solicitar a sus contratistas y sub contratistas un expediente personal de cada uno de los trabajadores con fotografía vigente, así como las unidades vehiculares que utilizan para el desarrollo de su trabajo operativo y administrativo, información que deberá ser proporcionada al momento que le sea solicitado por Seguridad de Telnor."*

De igual forma este requerimiento trasgrede el alcance de injerencia de una empresa sobre otra. El Instituto considera que los expedientes del personal de una

empresa es información confidencial de la misma, y requiere cumplir diversas condiciones para que pueda ser transferida a terceros como se establece en la legislación aplicable, que en este caso es la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares.

Por lo anterior, se le requiere al AEP presentar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia la normativa técnica que contenga solo los criterios técnicos para la utilización y acceso a la infraestructura, apegada a los procedimientos establecidos para sus propias operaciones, y considerando que no deberá utilizarla para obstaculizar la entrega o prestación de los servicios, o que se obligue al CS a incurrir en costos innecesarios, como lo establece la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación. La normatividad requerida deberá abstenerse de incluir condiciones o requerimientos como los señalados en este numeral del presente Acuerdo.

b) Adicional a lo anterior dicho procedimiento deberá ser incluido como ANEXO E, conforme a la indicado en el numeral 5.6 del presente Acuerdo.

5.2.19. ANEXO "4" -PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE FALLAS, CONTINUIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE FALLAS (sic).

a) Por lo que hace al contenido del Anexo 4, derivado de la revisión del procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias el Instituto ha observado que el AEP no ha fijado un número de contacto, estableciendo únicamente lo siguiente:

"Procedimiento de reporte de falla

(...)

El usuario no podrá levantar directamente las fallas con Telnor, estas deberán ser reportadas por el concesionario a través del Sistema de Captura, o SEG una vez que entre en operación, o en el número 01 800 XXXX XXX para servicios de desagregación básicos y en el 01 800 XXXX XXX para cobricación y servicios auxiliares.

(...)"

(Énfasis añadido)

Y en lo relativo a "Escalamiento de fallas" únicamente menciona el rubro "Correo: xxxxxxxx@Telnor.com". En este sentido, el AEP omite el cumplimiento de la Condición CENTÉSIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación que a la letra señala:

"CENTÉSIMA NOVENA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir en el procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias el número de contacto y correo electrónico de contacto."

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP especificar el número de contacto así como el correo electrónico correspondiente en cumplimiento con lo establecido en la Condición CENTÉSIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación citada con anterioridad.

b) Asimismo, el Instituto observa que:

- El AEP no define como mínimo los rubros especificados en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación.
- El AEP omite el tratamiento de las fallas remitiéndose únicamente a definir su procedimiento en función de una "Verificación previa al reporte".
- El AEP no indica la categoría que los reportes aludidos a lo largo del Anexo 4, es decir, si se refiere a un reporte de falla, incidente o a alguno de los posibles escenarios indicados en la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación.
- El AEP no establece tiempos de respuesta ni continuidad de servicio en función de posibles escenarios como lo indica la Condición CENTÉSIMA DÉCIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación.

En este sentido, la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación señala lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares. Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

(...)

f) Los procedimientos para:

(...)

- El reporte de fallas y gestión de incidencias.

(...)"

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto estableció en las Condiciones CENTÉSIMA DÉCIMA PRIMERA y CENTÉSIMA DÉCIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, las cuales definen las condiciones mínimas necesarias del procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicio y gestión de incidencias con las cuales deberá cumplir el AEP. Al respecto, dichas Condiciones disponen lo siguiente:

"CENTÉSIMA DÉCIMA PRIMERA.- El procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias debe de detallar cuando menos los siguientes rubros:

- Verificación previa a reporte de incidencias
- Procedimiento de reporte de incidencia.
- Seguimiento de falla.
- Procedimiento de Escalamiento de fallas.
- Escalamiento de incidencias.
- Intervenciones programadas.
- Fallas imputables a las partes.
- Escalamiento de fallas.
- Cierre de la incidencia."

"CENTÉSIMA DÉCIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá desarrollar en la Oferta de Referencia un procedimiento de gestión de fallas, incluyendo los tiempos de respuesta, y continuidad de servicios en función de los siguientes posibles escenarios, entre otros:

- Alerta
- Evento
- Fallo
- Incidente
- Problema
- Impacto

- Urgencia
- Solución temporal"

Por lo que derivado de lo antes citado, el Instituto requiere al AEP remitirse al cumplimiento de lo establecido en las Condiciones CENTÉSIMA DÉCIMA PRIMERA y CENTÉSIMA DÉCIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación y detallar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia cuando menos los rubros del procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicio y gestión de incidencias en función de los posibles escenarios mencionados en las condiciones antes mencionadas.

c) Relativo a la atención de fallas, el AEP hace la siguiente precisión:

"• Sistema de Captura (Atención a Concesionarios Solicitantes).

(...)

Los Concesionarios Solicitantes podrán reportar las fallas en sus servicios en un número 800's con cobertura nacional, mediante el cual se atenderán las fallas que se ingresen y realizará el seguimiento hasta su solución. La solución de fallas se ajustará a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio. Los días hábiles para la atención de fallas para servicios básicos de desagregación se consideran de lunes a viernes."

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior el Instituto considera que el texto aludido no incluye lo establecido por la Medida VIGÉSIMA QUINTA de las Medidas de Desagregación, misma que señala lo siguiente:

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

(Énfasis añadido)

En virtud de lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar la redacción referente a la atención de fallas de modo que se establezca que la atención, tratamiento y solución de fallas deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la

semana, durante los 365 días del año de conformidad con lo realizado en su propia operación.

d) Por otra parte, cabe señalar que las incidencias en la red pueden derivar de cualquiera de las partes involucradas, es decir, tanto del AEP como del CS, en consecuencia el reporte de falla puede ser iniciado por cualquiera de estos, dicha consideración no se describe a lo largo del presente Anexo 4 y por el contrario el AEP constantemente hace alusión a pasos, instrucciones y actividades que asignan responsabilidades al CS de manera unilateral y poco clara, eludiendo certeza para éste mismo respecto de las distintas verificaciones, validaciones, pruebas, entre otros señalamientos que el AEP establece que realizarán los CS para cada servicio materia de la presente Propuesta de Oferta de Referencia.

Al respecto, la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación señala lo siguiente:

"QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio de Desagregación Total del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Sub-bucle Local, el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, el Servicio de Reventa de Línea, el Servicio de Coubicación para Desagregación y Servicios Auxiliares." Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

(...)

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

(...)

(Énfasis añadido)

Por tanto, el Instituto considera que las instrucciones, y detalle del contenido del Anexo 4 son poco claras pudiendo inhibir la competencia, pues al no ser definida la correspondencia de responsabilidades y detalle sobre cada actividad a realizar dentro de la propuesta de procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicio y gestión de incidencias que el AEP establece, se deja al CS en total incertidumbre respecto del correcto proceder y aplicación de lo indicado por el AEP.

En este sentido, el Instituto requiere al AEP modificar en su Propuesta Final de Oferta de Referencia las instrucciones detalladas en el contenido del procedimiento de gestión de fallas, continuidad del servicio y gestión de incidencias de modo que no pueda representar inhibición en la competencia, que se establezcan acciones y responsabilidades compartidas y que no obstaculice la aplicación de un eficiente procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicio y gestión de incidencias.

e) Al respecto, el AEP también deberá considerar e incluir para cada servicio descrito en su Propuesta Final de Oferta de Referencia, como mínima referencia, las condiciones normales de prestación de servicios que ofrece en su operación actual de modo que las fallas y demás aspectos generales involucrados en el procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias sean caracterizadas cumpliendo con el principio de no discriminación y respetando un tratamiento de forma simétrica que permita al CS estar en condiciones de competencia.

5.2.20. ANEXO "5" -REGISTRO DE LLAMADAS CDR's

Por lo que hace al contenido del Anexo 5, se le requiere al AEP apegarse en lo establecido en el numeral 5.2.7.1 del presente Acuerdo, donde se hace el requerimiento de la entrega del desglose detallado de las llamadas en formato electrónico.

5.2.21. ANEXO "6" -PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE FORMA PRESENCIAL

El AEP señala lo siguiente:

"Guía de Acceso para Consulta de Información Presencial:

- 1. El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de Telnor (Parque Vía 190, Col Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, CP 06599, México DF), PISO 9, área de operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00/16:00-19:00, e identificarse adecuadamente en las instalaciones.*
- 2. El Responsable del CS deberá, llenar el formato de solicitud de información y entregarlo al personal Telnor para efectuar la validación.*
- 3. Si el formato es llenado de manera correcta, se procede a la entrega de información en 1 día hábil."*

De lo citado, se desprende que si bien el AEP indica el plazo de entrega de la información, no especifica cómo se realiza tal entrega. En consecuencia, el Instituto

requiere al AEP describir con mayor amplitud este proceso para que resulten claros a los CS sobre cómo se entregará la información solicitada.

5.2.22. ANEXO "7" –GUÍA DE LLENADO DE FORMATOS

Dado que el Instituto ha solicitado al AEP modificar distintos apartados de su Propuesta de Oferta de Referencia, es necesario requerir al AEP que adapte la guía de llenado de formatos para adecuarlos a cualquier cambio derivado de lo solicitado en el presente Acuerdo.

5.3. ANEXO "B": TARIFAS

a) En su Propuesta de Oferta de Referencia el AEP presenta dentro del "Anexo B Facturables y Tarifas" una estructura tarifaria para los SDCBL, SDCSBL, SDTBL, SDTSBL, SCD, SRL y SAIB, así como para otros servicios como para el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar, el Servicio de Anexo a caja de distribución y el Servicio de Concentración y Distribución.

Al respecto, la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación establece la metodología a través de la cual se debe definir las tarifas señaladas:

"TRIGÉSIMA NOVENA.- Las tarifas aplicables a los Servicios de Desagregación Total y Compartida del Bucle, Sub-bucle Local, y el Servicio de Coubicación para Desagregación, se determinarán mediante la aplicación de una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo.

Tratándose de las tarifas por el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y el Servicio de Reventa de Línea, estas se determinarán mediante una metodología de costos evitados (retail minus), a partir de los ingresos o las tarifas minoristas y, eliminando aquellos costos que no sean necesarios para la comercialización de los servicios, de tal forma que puedan ser replicadas por un operador eficiente."

Por su parte, con relación a los Servicios Auxiliares, la Condición CUADRAGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación señala lo siguiente:

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

- 1) *Considerarán la provisión e instalación única y exclusivamente de los elementos necesarios de los Servicios Auxiliares para la adecuada operación de los Servicios de Desagregación.*
- 2) *Le permitirán cubrir únicamente los costos incurridos en la prestación de los Servicios Auxiliares."*

(Énfasis añadido)

Sin embargo, de una revisión de la propuesta tarifaria del AEP, el Instituto considera que el contenido presentado en el Anexo B en cuestión es poco claro en establecer los elementos y metodologías respectivas que se han usado para determinar las contraprestaciones correspondientes dentro de la Propuesta de Oferta de Referencia.

Inclusive, por lo que hace a los Servicios Auxiliares, el Instituto considera que el contenido presentado por el AEP carece de las especificaciones mínimas que permitan inferir los elementos y metodologías respectivas que se han usado para determinar las contraprestaciones correspondientes dentro de la Propuesta de Oferta de Referencia.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el Anexo B para adecuar su contenido a lo dispuesto por la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación, de modo que se realice el ajuste de los valores correspondientes para que efectivamente refleje que los tarifas reportadas para los SRL, SAIB, SDTBL, SDTSBL, SDCBL, SDCSBL y SCD han sido calculados de acuerdo con las metodologías correspondientes, y que justifique plenamente que las tarifas de los Servicios Auxiliares consideran únicamente los costos incurridos en la prestación de los mismos. Lo anterior sin perjuicio de que el Instituto pueda realizar las modificaciones correspondientes cuando el AEP no proporcione la evidencia suficiente que justifique las tarifas propuestas o a su juicio las tarifas no cuenten con los elementos mínimos necesarios que promuevan condiciones de competencia, en específico que no hayan sido determinadas con la metodología definidas en dicha Medida.

b) Asimismo, de la lectura del Anexo en comento el Instituto identifica que el AEP incluye tarifas por diversos aspectos que dentro de su propia operación forman parte de ciertos servicios principales y que, por lo tanto, las tarifas asociadas a los primeros son integrados a las contraprestaciones que el AEP aplica por dichos servicios. Lo anterior, a consideración del Instituto constituye una barrera que puede inhibir la competencia, toda vez que dificulta el que los CS puedan replicar los servicios que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP adecuar el contenido del Anexo en comento, a efecto de no podrá aplicar cargos a los CS que no aplica en sus propias operaciones y no incluir cargos que el AEP no aplica a sus Usuarios Finales.

c) De manera particular, respecto del cobro propuesto por el AEP asociado al rubro "*Suspensión y Reanudación del servicio para suscriptor, a solicitud del CS*" para el

SRL, el Instituto hace referencia a la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación que establece:

"DE LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

NONAGÉSIMA TERCERA. - El Agente Económico Preponderante deberá considerar como condiciones Generales para la prestación de los servicios, lo siguiente:

(...)

12) Tratándose del Servicio de Reventa de Línea el Agente Económico Preponderante será responsable de suspender y reactivar las líneas desagregadas de los Concesionarios Solicitantes, conforme a los tiempos establecidos en la Condición NONAGÉSIMA SEXTA.

El Agente Económico Preponderante deberá indicar en su Oferta de Referencia el mecanismo que implementará en el Sistema Electrónico de Gestión o medio alternativo que se disponga hasta que el Sistema Electrónico de Gestión esté habilitado, para que el Concesionario Solicitante esté en posibilidad de suspender y reactivar las líneas desagregadas en el caso de Servicio de Reventa de Línea conforme a los tiempos establecidos en la Condición NONAGÉSIMA SEXTA.

El Agente Económico Preponderante no podrá aplicar cargo alguno por la suspensión y reactivación.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo anterior, resulta evidente que el AEP tiene obligación de implementar mecanismos que permitan a los CS suspender y reactivar líneas desagregadas, sin que ello implique que los CS deban realizar pagos por dicho concepto.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP adecuar el contenido de su Propuesta de Oferta de Referencia a lo dispuesto en la Condición NONAGÉSIMA TERCERA de la Resolución de Desagregación, y en específico eliminar la mención de que el suspender y reactivar las líneas desagregadas en el caso de SRL tendrá costo alguno para los CS.

d) Con referencia a la tarifa por instalación de la Acometida, el AEP incluye en su Propuesta de Oferta de Referencia este concepto para los servicios de desagregación, SRL y SAIB.

Al respecto, la Condición TRIGÉSIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación establece lo siguiente:

"TRIGÉSIMA NOVENA.- Si en un domicilio no existe Acometida directa al momento de la solicitud de cualquiera de los Servicios de Desagregación, pero el Agente Económico Preponderante cuenta con los recursos de red asociados para prestar servicio a dicho domicilio, **el Concesionario Solicitante, a su cargo, podrá solicitarle al Agente Económico Preponderante la instalación de la Acometida hasta el Punto de Conexión Terminal.**

El Agente Económico Preponderante realizará la instalación y cargo por la instalación de Acometida al Concesionario Solicitante con al menos las mismas condiciones que el servicio que presta a sus propios usuarios"

(Énfasis añadido)

Del análisis efectuado por el Instituto, no se han encontrado elementos que permitan inferir si las condiciones, en este caso las contraprestaciones propuestas para este concepto, son las mismas que el AEP ofrece a sus Usuarios Finales. Tampoco el AEP precisa si dicha tarifa incluye los costos de mantenimiento correspondientes, tal como lo establece la Condición TRIGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación:

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

(Énfasis añadido)

Lo anterior, resulta un factor de alta incertidumbre para los CS y en su caso, podría implicar que el AEP incurra en trato que podría ser discriminatorio al no ofrecer el servicio con al menos las mismas condiciones que el servicio que presta a sus propios usuarios.

En consideración de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el Anexo B a efecto de reflejar lo dispuesto por la Condiciones TRIGÉSIMA SÉPTIMA y TRIGÉSIMA NOVENA de la Resolución de Desagregación. El AEP deberá incluir dentro de su Propuesta Final de Oferta de Referencia condiciones que sean al menos iguales que las que ofrece a sus propios usuarios para la instalación de Acometidas, y definir con claridad todos los rubros que la tarifa en cuestión considera, incluyendo el mantenimiento respectivo.

e) En el mismo sentido, el Instituto ha observado que el AEP ha presentado una tarifa para la instalación de la Acometida para los SRL equivalente a \$1,039.60 pesos, que no contempla una diferenciación por medio de transmisión, aunque se observa una tarifa diferenciada por estas características para otros servicios como

el SAIB, para el cual propone una tarifa de \$578.91 pesos para "Acometida de Cobre" y \$2,005.02 pesos para "Acometida FTTH".

Lo anterior representa un factor que crea condiciones contrarias a la competencia, certeza y transparencia de la Propuesta de Oferta de Referencia, toda vez que no justifica que para algunos servicios la tarifa se diferencie por el medio de transmisión, ni que para un servicio en particular se ofrezca una tarifa única, dado que resulta desconocido si dicha tarifa aplica para cobre y fibra, o se restringe a uno de estos.

En consideración de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el Anexo B a efecto de precisar la tarifa correspondiente de acuerdo al medio de transmisión en cada servicio y aporte elementos que justifiquen claramente una diferencia tan grande en el costo de instalación entre cobre y FTTH, según las condiciones específicas de cada uno de estos. Asimismo, se le requiere que motive la presencia de una tarifa genérica para un servicio en particular.

f) Asimismo, el Instituto ha observado una situación análoga tratándose desde la habilitación del SDTBL, SDTSBL y SDCBL, SDCSBL, donde el AEP ha presentado una tarifa idéntica para todos los servicios aludidos a excepción del SDTSBL. Lo anterior, a consideración del Instituto, resulta un factor que crea condiciones contrarias a la competencia, certeza y transparencia de la Propuesta de Oferta de Referencia, toda vez que el AEP da un tratamiento similar a dichos servicios en dicho documento sin que exhiba una motivación que justifique la diferenciación de la tarifa en cuestión.

En consideración de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el Anexo B a efecto de precisar la tarifa correspondiente a la habilitación de los servicios antes mencionados y aporte elementos que justifiquen claramente la diferencia entre las correspondientes tarifas, según las condiciones específicas de cada uno de estos. Asimismo, se le requiere que motive la presencia de una tarifa genérica para un servicio en particular.

g) Por otro lado, respecto al rubro "Cobros opcionales por evento", el AEP incluye para el SAIB lo siguiente:

"Cobros opcionales por evento

<i>Tecnología</i>	<i>SRI y SRPI</i>	<i>SAIB</i>
<i>ADSL</i>	<i>23.96 USD</i>	<i>23.96 USD</i>
<i>VDSL</i>	<i>43.96 USD</i>	<i>43.96 USD</i>
<i>ONT</i>	<i>102.81 USD</i>	<i>102.81 USD</i>

Nota: El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por equipo. No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. Precio por unidad en lotes de quince mil equipos en adelante"

(Énfasis añadido)

Al respecto el Instituto considera que el contenido presentado es poco claro en establecer el alcance de los conceptos mencionados y en específico a las actividades y/o elementos a los se refieren los costos referidos. Asimismo, con el fin de que los CS puedan replicar los servicios que presta el AEP a sus Usuarios Finales, se reitera que el AEP deberá establecer al menos las mismas condiciones que presta a sus propios usuarios, incluyendo las tarifas por los equipos terminales.

En este sentido, no escapa al Instituto que el contenido presentado hace alusión a que *"el monto considerado por cada unidad contempla única y exclusivamente el costo por equipo"*, lo cual es un factor de alta incertidumbre para la interpretación de los costos presentados toda vez que en la tabla presentada no indica claramente si se refiere a equipos.

Por lo anteriormente expuesto, el Instituto requiere al AEP que señale la tarifa que efectivamente aplica a sus usuarios finales por estos conceptos y modifique el contenido del texto en comentario a efecto de precisar su alcance, aplicabilidad y relación con los distintos servicios materia de la Propuesta de Oferta de Referencia.

h) Con referencia al cargo por concepto *"Atención de avería inexistente por reporte de falla"*, derivado del análisis de contenido del Anexo B, el Instituto considera que resulta poco claro 1) que el contenido haga omisión de los conceptos que efectivamente cubra esta tarifa toda vez que el AEP no efectuaría acciones de reparación de la falla aludida; y 2) los elementos contemplados para el cálculo de la tarifa en cuestión. Lo anterior toda vez que el Anexo B establece una tarifa homogénea por el mismo concepto para diferentes servicios de desagregación.

En este sentido, el Instituto requiere al AEP, a efecto de crear certeza y transparencia acerca de la contraprestación anteriormente mencionada y establecer condiciones que incentiven la competencia, justificar a detalle los elementos que la tarifa anterior considera para su cálculo.

i) Con relación al SCD, el Instituto identifica que en el Anexo B el AEP incluyó una gran variedad de opciones para cada uno de los tipos de cobricación en función de sus características. En este sentido, no escapa al Instituto que el AEP ha incorporado diferenciaciones de los precios de las modalidades de cobricación de acuerdo a las denominaciones "alta", "media" y "baja", sin que el contenido de la Propuesta de Oferta de Referencia refleje, de manera clara y precisa, su alcance en términos de las características del servicio en cuestión, ni la relación que dichas denominaciones guarden respecto a los precios definidos en el Anexo B.

Al respecto, el Instituto considera más apropiado que se incluya un catálogo representativo de las modalidades de cobricación que el AEP ofrecerá como parte de los servicios materia de la Oferta de Referencia, de modo que se establezcan con claridad a que corresponden los términos que impacten sobre las características del servicio contratado y las contraprestaciones respectivas, con el fin de proporcionar a los CS información más precisa respecto a las tarifas asociados a los servicios de desagregación.

En consideración de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el Anexo B de modo que se incluya un catálogo representativo de las modalidades de cobricación que el AEP ofrecerá como parte de los servicios, definiendo con claridad dentro de la Propuesta Final de Oferta de Referencia el alcance de todas las modalidades del SCD y los términos mediante los cuales las tarifas aplicables sean diferenciadas.

j) Por lo que hace a los "Cobros recurrentes" del Servicio de Concentración y Distribución, el AEP incluye la siguiente propuesta:

"Cobros Recurrentes Local y Regional"

		LOCAL		REGIONAL		NACIONAL	
		1,000 Mbps		1,000 Mbps	10,000 Mbps	10,000 Mbps	
1,000 Mbps	27,316.67	27,316.67	31,613.54	404,731.25			
10,000 Mbps			273,165.63	4,004,339.58			

Al respecto, el Instituto considera que la tabla anterior omite establecer elementos mínimos que permitan inferir el alcance de las tarifas presentadas toda vez que el título hace mención de que los cobros aplican para niveles locales y regionales, pero se presentan tarifas para nivel nacional y en virtud de que no se establece el periodo que dichas tarifas cubren, por ejemplo mensual, anual, ni si las tarifas se refieren a la renta por CS.

Aunado a lo anterior, se reitera al AEP que la estructura tarifaria de cada uno de los servicios de desagregación, incluyendo Servicios Auxiliares, deberá permitir a los CS replicar los servicios del AEP en condiciones competitivas, esto es, en un margen razonable de rentabilidad tal que les permita competir vía precios.

Derivado de lo anterior el Instituto requiere al AEP que modifique el contenido de la tabla a efecto de definir los puntos anteriormente referidos e incluir cualquier otro elemento que permita un entendimiento claro y objetivo de las tarifas correspondientes. Asimismo, las tarifas que aplique el AEP no deberán constituirse como una barrera a la entrada y deberán permitir a los CS replicar los servicios asociados.

k) Finalmente, en términos generales, derivado del análisis efectuado al Anexo B, el Instituto considera que resultan inciertos los elementos y metodologías que el AEP ha usado para determinar tarifas de ciertos elementos de infraestructura, a saber los costos de la escalerilla, cableado, ductería, interruptores termo magnéticos diferenciados por capacidad y sus costos de instalación respectivos.

Lo anterior, redundante en disposiciones que puedan inhibir la competencia, toda vez que no proveen a los CS elementos que les permitan tener certeza y transparencia respecto de las condiciones en que les son brindados los servicios y sus elementos asociados.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido del Anexo B para señalar expresamente la metodología usada en el cálculo de cada una de las tarifas correspondientes, así como los supuestos e insumos a partir de los cuales ha determinado cada una de las tarifas, proveyendo evidencia suficiente y detallada que sustente su propuesta. En este sentido, el AEP deberá ajustar las tarifas correspondientes a efecto de eliminar cualquier elemento que tenga impacto en la estimación de dichas contraprestaciones que defina objetivos distintos de los establecidos en las Medidas de Desagregación, de la Resolución de Desagregación y en general de la prestación de los servicios.

5.4. ANEXO "C": PENAS CONVENCIONALES

a) En el segundo párrafo del Anexo C el AEP señala:

"Para el cálculo de las penalizaciones correspondientes, los tiempos de retraso, respecto a los tiempos máximos establecidos, para llevar a cabo la reparación de fallas empezarán a contabilizarse, en horas hábiles, inmediatamente a partir de que el concesionario Solicitante de aviso a Telnor acerca de la existencia de la falla, independientemente del momento en que el concesionario Solicitante obtenga respuesta acerca de la validación de la solicitud de reparación de falla en cuestión por parte de Telnor. El mecanismo para que el concesionario Solicitante de aviso a Telnor acerca de la falla incluyendo la validación de la solución, deberá ser conforme a lo establecido en el Procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias."

(Énfasis Añadido)

En este sentido, el Instituto considera que el contenido del párrafo anterior difiere de lo establecido en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA SEGUNDA de la Resolución de Desagregación, que a la letra dice:

"CENTÉSIMA VIGÉSIMA SEGUNDA.- Para el cálculo de las penalizaciones correspondientes, los tiempos de retraso, respecto a los tiempos máximos establecidos, para llevar a cabo la reparación de fallas empezarán a contabilizarse, en horas naturales, inmediatamente a partir de que el Concesionario Solicitante de aviso al Agente Económico Preponderante acerca de la existencia de la falla, independientemente del momento en que el Concesionario Solicitante obtenga respuesta acerca de la validación de la solicitud de reparación de la falla en cuestión por parte del Agente Económico Preponderante. El mecanismo para que el Concesionario Solicitante de aviso al Agente Económico Preponderante acerca de la falla incluyendo la validación de la solución, deberá ser conforme a lo establecido en el Procedimiento de gestión de fallas, continuidad de servicios y gestión de incidencias."

(Énfasis Añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique el texto aludido para reflejar expresamente que la contabilización de retrasos en la reparación de fallas se hará respecto a los tiempos máximos establecidos y autorizados por el Instituto, contabilizando tales retrasos en horas naturales inmediatamente a partir de que el CS de aviso al AEP acerca de la existencia de la falla, independientemente del momento en que el CS obtenga respuesta acerca de la validación de la solicitud de reparación de la falla en cuestión por parte del AEP.

b) En este mismo sentido, el Instituto señala que aunque el contenido del Anexo C define la forma en que se contabilizarán los días de retraso en la reparación de fallas, este es omiso en precisar la metodología con la se contabilizarán los días de

retraso en los plazos de entrega de los servicios, respecto a los tiempos máximos establecidos, para efectos del cálculo de las penalizaciones correspondientes, dejando a los CS en condiciones de incertidumbre respecto a las penas convencionales que deberán ser efectivamente pagadas.

Al respecto, el Instituto señala que la misma quedó establecida en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación:

"CENTÉSIMA VIGÉSIMA PRIMERA.- Para el cálculo de las penalizaciones por incumplimiento en los parámetros e indicadores de calidad relativos a plazos de entrega de los servicios correspondientes, los tiempos de retraso, respecto a los tiempos máximos establecidos, se contabilizarán considerando días hábiles."

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP incluir en el contenido del Anexo C lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA PRIMERA de la Resolución de Desagregación. La redacción deberá reflejar expresamente que la contabilización de retrasos en la entrega de servicios materia de la Oferta de Referencia se hará respecto a los tiempos máximos establecidos y autorizados por el Instituto. Asimismo, el Instituto señala que esta modificación deberá reflejarse a su vez con el contenido de la cláusula "SÉPTIMA. INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS" contenida en el modelo de Convenio.

c) Con referencia a las penas de aplicación general el AEP indica:

"Las penas de aplicación general serán:

(...)

- En caso de retrasos en la entrega o habilitación de los Servicios de Desagregación, Servicios Auxiliares y Servicios de Coubicación para Desagregación, respecto a los plazos máximos establecidos, aplicará una penalización a Telnor equivalente a 2% de la renta mensual del servicio en cuestión.

(...)"

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que lo anterior no es del todo acorde a lo establecido en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, misma que a la letra señala:

"CENTÉSIMA VIGÉSIMA CUARTA.- Las penas de aplicación general serán:

- En caso de retrasos en la validación de la solicitud en tiempo, respecto a los plazos máximos establecidos, aplicará una penalización al Agente Económico Preponderante equivalente a 2% de la renta mensual del servicio en cuestión.
- En caso de retrasos en dar aviso al Concesionario Solicitante acerca de la factibilidad técnica del servicio, respecto a los plazos máximos establecidos, aplicará una penalización al Agente Económico Preponderante equivalente a 2% de la renta mensual del servicio en cuestión.
- En caso de retrasos en la entrega o habilitación de los Servicios de Desagregación, Servicios Auxiliares y Servicios de Coubicación para Desagregación, respecto a los plazos máximos establecidos, se aplicarán penalizaciones al Agente Económico Preponderante de acuerdo a los siguientes casos:

Si la línea en cuestión es nueva:

- Quando exista un retraso que sea menor al 20% del plazo establecido se aplicará una pena equivalente al 30% del costo de la habilitación del servicio más la renta mensual correspondiente.
- Quando exista un retraso que se encuentre que se encuentre excedido entre 20% y 40% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 60% del costo de habilitación del servicio más la renta mensual correspondiente.
- Quando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo a la ecuación:

$$\text{Pena} = (60\% + \text{Retraso}\%) \times \text{Renta Mensual} + \text{Costo de Habilidadación}$$

Si la línea en cuestión se encuentra activa:

- Quando exista un retraso que sea menor al 20% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 30% del costo de la renta mensual correspondiente.
- Quando exista un retraso que se encuentre excedido entre 20% y 40% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 60% del costo de la renta mensual correspondiente.
- Quando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo a la ecuación:

$$\text{Pena} = (60\% + \text{Retraso}\%) \times \text{Renta Mensual}$$

Donde los términos involucrados en las ecuaciones anteriores denotan:

- Renta Mensual: es la renta mensual del servicio en cuestión.
 - Costo Habilitación: es el costo de la habilitación del servicio en cuestión.
 - Retraso%: es el porcentaje de tiempo de retraso en la atención de la solicitud del servicio en cuestión, respecto al tiempo máximo establecido.
- En caso de incumplimiento en la reparación de fallas, respecto a los plazos máximos establecidos, aplicará una penalización al Agente Económico Preponderante que se calculará mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Pena} = \frac{\text{TR}}{\text{Tiempo Máximo}} \% \times \text{Renta Mensual}$$

Donde:

- Renta Mensual: Se refiere a la renta mensual del servicio en cuestión.
 - Tiempo Máximo: es el tiempo máximo establecido para llevar a cabo la reparación de la falla.
 - TR: Tiempo de retraso en la reparación de la falla en cuestión, respecto al tiempo máximo establecido. Las fracciones de hora serán consideradas como horas completas, redondeándose al entero superior inmediato.
- El Concesionario Solicitante se hará acreedor a una penalización consistente en el monto de los gastos de instalación o habilitación y un mes de renta del servicio en cuestión, en caso de que cancele su solicitud de instalación o a su vez habilitación del servicio. Dicha penalización será aplicable siempre que el Agente Económico Preponderante se encuentre dentro de los plazos establecidos para llevar a cabo la solicitud del servicio y que este demuestre fehacientemente que incurrió en gastos como consecuencia de dicha solicitud de servicio.”

(Énfasis añadido)

En virtud de lo anterior, resulta evidente que el AEP definió metodologías para calcular las penas convencionales de aplicación general que difieren de las establecidas en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación, en específico a las asociadas al incumplimiento en la reparación de fallas y a su vez las correspondientes a retrasos en la entrega o habilitación de los servicios de desagregación, Servicios Auxiliares y SCD.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que adecue el contenido del texto en comento a fin reflejar lo dispuesto en la Condición antes referida.

d) Asimismo, respecto a las penas de aplicación general el AEP también señala:

"Las penas de aplicación general serán:

(...)

El Concesionario Solicitante se hará acreedor a una penalización consistente en el monto de los gastos de instalación o habilitación y un mes de renta del servicio en cuestión, en caso de que cancele su solicitud de instalación o a su vez habilitación del servicio. Dicha penalización será aplicable siempre que Telnor se encuentre dentro de los plazos establecidos para llevar a cabo la solicitud del servicio y que este demuestre fehacientemente que incurrió en gastos como consecuencia de dicha solicitud de servicio."

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto menciona que la penalización al CS en caso de que cancele su solicitud de instalación o a su vez habilitación del servicio se alinea con lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación. No obstante, el Instituto identifica que más adelante en el cuerpo del Anexo C el AEP establece nuevamente una penalización relativa al mismo concepto, como se aprecia en el siguiente párrafo:

"Por otra parte, el CS es responsable de mantener su compromiso de compra o de resarcir los costos en los que Telnor incurrió en caso de que el CS haya solicitado un servicio y decidido cancelar el mismo o no haya notificado a su usuario de la instalación de la acometida."

- Si el Concesionario Solicitante cancela una solicitud durante la fase de instalación/habilitación del servicio, será aplicada una pena convencional por un mes de renta del servicio y los gastos de instalación/habilitación.
- 100% de una visita en falso por cada visita de Telnor en la que no haya sido posible la instalación de la acometida."

(Énfasis añadido)

De lo anterior, a efecto de brindar un mejor entendimiento a las partes involucradas respecto de las penalizaciones aplicables al CS en caso de que cancele su solicitud de instalación o a su vez habilitación del servicio, el Instituto requiere al AEP que ajuste el contenido del Anexo C de modo que la penalización referida se establezca en una misma parte del documento, alineando dicha penalización con lo establecido en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA CUARTA de la Resolución de Desagregación.

e) Por otro lado, al respecto de una penalización al CS en caso de que el AEP realizara una visita y no se efectuase instalación de la Acometida, el texto aludido anteriormente menciona:

"Por otra parte, el CS es responsable de mantener su compromiso de compra o de resarcir los costos en los que Telnor incurrió en caso de que el CS haya solicitado un servicio y decidido cancelar el mismo o no haya notificado a su usuario de la instalación de la acometida.

- Si el Concesionario Solicitante cancela una solicitud durante la fase de instalación/habilitación del servicio, será aplicada una pena convencional por un mes de renta del servicio y los gastos de instalación/habilitación.
- 100% de una visita en falso por cada visita de Telnor en la que no haya sido posible la instalación de la acometida."

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que lo anterior es impreciso en establecer en que caso la penalización al CS resultará aplicable y el monto de la penalización respectiva al CS.

En este sentido, respecto a la aplicación de la pena, de la lectura del texto en comentario resulta incierto si la misma procederá cuando el CS no haya dado aviso al usuario acerca de la instalación de la Acometida, en el entendido de que tal omisión será la causa por la que el AEP no pueda instalar la Acometida durante la visita, como se deduce en el primer párrafo de la cita, o bien si la penalización al CS será aplicable en cualquier circunstancia que no haya permitido al AEP instalar dicha Acometida (lo cual, a juicio del Instituto, podría resultar discrecional dado que son plausibles diferentes circunstancias, por ejemplo causas de fuerza mayor, no imputables al CS que imposibiliten la instalación de la Acometida).

f) Asimismo, relativo al monto de la penalización, el texto no aclara si el CS deberá pagar al AEP la contraprestación usual que el AEP cobra por visita al domicilio del usuario por instalación de dicho elemento o si se refiere a otro tipo de costos.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del texto aludido de manera que precise en qué casos dicha penalización resultará aplicable y el monto de la misma. La redacción deberá considerar que 1) esta penalización procederá en aquellos casos en los que el AEP no efectuase la instalación de la Acometida por causas directamente imputables al CS y siempre que este demuestre fehacientemente que incurrió en gastos como consecuencia de dicha solicitud de servicio y 2) el monto de la penalización deberá cubrir los

costos exactamente en los que el AEP haya incurrido como consecuencia de dicha solicitud de servicio.

g) Sin perjuicio de lo anterior, al respecto del contenido general del Anexo C, tras realizar el análisis pertinente el Instituto considera que este no es acorde en su totalidad a lo dispuesto en la Condición CENTÉSIMA VIGÉSIMA de la Resolución de Desagregación, misma que establece lo siguiente:

"CENTÉSIMA VIGÉSIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá incluir y desarrollar en su Oferta de Referencia las penas convencionales por incumplimiento en los parámetros e indicadores de calidad correspondientes a los Servicios de Desagregación, Servicios Auxiliares, Servicio de Coubicación para Desagregación, así como para todos aquellos que los Concesionarios Solicitantes requieran para replicar los niveles de calidad de servicio del Agente Económico Preponderante ofrece. Las penas convencionales no aplicarán cuando el Agente Económico Preponderante demuestre fehacientemente que no cuenta con condiciones para atender las solicitudes, en términos de infraestructura, disponibilidad y otros recursos."

(Énfasis añadido)

Lo anterior en el entendido de que, en general, el AEP se restringe a incorporar penas convencionales por retrasos (en específico, a retrasos relativos en la entrega de servicios y en la reparación de fallas) o bien a incumplimientos en los compromisos de compra por parte del CS y toda vez que la Condición citada es clara en establecer que el AEP debe incluir y desarrollar en su propuesta penas convencionales por incumplir en general cualquiera de los parámetros e indicadores de calidad asociados a servicios de desagregación, Servicios Auxiliares, SCD y para todos aquellos servicios que los CS requieran para replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece.

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP incluir y desarrollar penas convencionales por incumplimiento de cualesquiera de los parámetros e indicadores de calidad presentes en la Propuesta de Oferta, de los señalados como parte de los requerimientos del presente acuerdo, así como de los que se refieren la Medida VIGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas de Desagregación, las Condiciones NONAGÉSIMA NOVENA, CENTÉSIMA, CENTÉSIMA SEGUNDA, CENTÉSIMA TERCERA, CENTÉSIMA CUARTA, CENTÉSIMA QUINTA y CENTÉSIMA OCTAVA de la Resolución de Desagregación, el PGE, así como cualesquiera otros que permitan a los CS replicar los niveles de calidad de servicio que el AEP ofrece a sus usuarios finales. Tales modificaciones, deberán reflejar en el caso que aplique, que en aquellos casos en que se definan parámetros e indicadores de calidad estos sean relativos a plazos para realizar una actividad, respecto a la contabilización de retrasos en dicha

actividad, ésta se hará respecto a los tiempos máximos establecidos y autorizados por el Instituto, contabilizando tales retrasos conforme a la unidad temporal aplicable.

h) Referente al "Procedimiento de Aplicación de penas convencionales Desagregación" el AEP señala:

"Procedimiento de Aplicación de penas convencionales Desagregación"

1. El Concesionario Solicitante enviará un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del trimestre inmediato anterior.
2. Telnor validará la información enviada por el Concesionario Solicitante.
3. Telnor y el Concesionario Solicitante conciliarán los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del trimestre inmediato anterior.
4. Telnor y el Concesionario Solicitante acordarán importes y fechas de pago para liquidar las penalizaciones de acuerdo a las condiciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación.

(Énfasis añadido)

Al respecto, el Instituto considera que su contenido resulta contrario a la competencia toda vez no son establecidos expresamente dentro del mismo los plazos, procedimientos, mecanismos y medios de envío de información y validación de la misma, ni demás elementos necesarios para que las partes involucradas, según corresponda, lleven cada uno de las etapas que conforman dicho procedimiento.

En particular, respecto al contenido de numeral 4 del procedimiento en comento, donde se especifica que el acuerdo de importes y fechas para liquidar las penalizaciones derivado de dicho procedimiento se efectuará de acuerdo a lo establecido en el modelo de Convenio, el Instituto señala tras haber efectuado el análisis pertinente sobre dicho texto, no se encontró contenido dentro del mismo donde se definan los plazos y procedimientos para acordar tales importes, ni la fechas asociadas o medios de pago. Lo anterior, a consideración del Instituto, redundaría en una posible negación y/o retraso en el proceso de conciliación y aplicación de las penas convencionales asociadas a los servicios materia de la Propuesta de Oferta de Referencia.

En mérito de lo recién expuesto, el Instituto requiere al AEP modificar el contenido del procedimiento aludido para reflejar a detalle, en cada una de las etapas que integran dicho procedimiento según corresponda, los siguientes puntos:

1. Los plazos en los que se desarrollará la etapa correspondiente del procedimiento, tomando en consideración que estas debe llevarse a cabo con la máxima diligencia posible y sin añadir tiempos adicionales que persigan un objeto distinto del proceso de conciliación y aplicación de las penas convencionales entre las partes,
2. Los procedimientos, mecanismos y medios aplicables a los que deberán apegarse las partes para ejecutar la etapa en cuestión; en específico, aquellos por los cuales los CS harán llegar al AEP el concentrado de los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad motivo de disputa y a su vez la forma en que este último validará dicha información. Lo anterior, absteniéndose de incluir actividades adicionales que persigan un objeto distinto del proceso de conciliación y aplicación de las penas convencionales entre las partes.
3. Los datos del medio por el que las partes efectuarán los pagos resultantes, detallando cuando menos la información de la cuenta bancaria y/o domicilio físico por los que las partes ejecutarán los pagos asociados.
4. Cualquier otro elemento necesario para que las partes involucradas lleven a cabo el procedimiento en cuestión.

i) Asimismo, el contenido de dicho procedimiento de aplicación y conciliación de penas convencionales deberá establecer que los plazos, procedimientos y demás elementos necesarios aplicarán tanto para el AEP como para el CS, a efecto de promover condiciones adecuadas de competencia. Lo anterior sin perjuicio de que el AEP refleje las modificaciones requeridas, según corresponda, en el contenido del modelo de Convenio incluido en la Propuesta de Oferta.

5.5. ANEXO "D": PLAN DE GESTIÓN DEL ESPECTRO

a) Referente a las definiciones que el AEP ha incluido en el presente Anexo así como en la totalidad de su Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto se ha pronunciado al respecto en el numeral 5.1.2.1 del presente Acuerdo por lo que éste mismo requiere al AEP apegarse a lo establecido por el Instituto en el numeral antes mencionado y aplicar los ajustes y modificaciones pertinentes en el Anexo D: Plan de Gestión del Espectro.

b) Por otra parte, derivado de la revisión del Anexo D: Plan de Gestión del Espectro de la Propuesta de Oferta de Referencia, y de acuerdo a lo establecido en la Medida TRIGÉSIMA QUINTA de las Medidas de Desagregación que a la letra señala:

"TRIGÉSIMA QUINTA.- Para los Servicios de Desagregación del Bucle Local, el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes un Plan de Gestión del Espectro de Frecuencias de desagregación que garantice el despliegue de señales de diferentes tipos en el bucle local, de forma que se minimicen las interferencias y se optimice el uso del espectro de frecuencias.

El plan definirá los tipos de señales que pueden ser desplegadas sobre la planta y las medidas de despliegue, medidas asociadas al plan de gestión y a cada tipo de señal, sujetándose a las disposiciones administrativas vigentes que le sean aplicables y en su ausencia a las Recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones."

(Énfasis añadido)

El Instituto considera que el PGE que el AEP presentó no se apega a lo establecido por el Instituto en la Medida citada con anterioridad toda vez que a lo largo del contenido la descripción del mismo, la responsabilidad sobre el cumplimiento, las reglas de despliegue aplicables así como las consideraciones establecidas para la modificación de éste denotan de manera particular una asimetría de responsabilidades a favor del AEP, sugiriendo como único responsable de la aplicación del mismo al CS que haga uso de la red del AEP incumpliendo con la optimización del uso del espectro de frecuencias pues dicho uso es claro que será compartido tanto por el AEP como por el CS tal y como lo establece el Instituto en el alcance del PGE establecido en el Apéndice "A" de la Resolución de Desagregación de la siguiente manera:

"2 ALCANCE

(...)

En este sentido, los concesionarios deberán aplicar todos los procedimientos incluidos en este documento para el control de interferencias que se presentan en un ambiente desagregado donde varios concesionarios utilizan distintos pares del mismo cable multipar empleando el espectro de frecuencias sobre los pares de cobre."

(Énfasis añadido)

Por otra parte el AEP indica lo siguiente:

"Los lineamientos establecidos en este plan de gestión de espectro permiten que los problemas ocasionados por interferencia sean minimizados, por lo que, el incumplimiento con lo dispuesto libera a Telnor de responsabilidad alguna en relación con los problemas ocasionados por interferencias a partir de la desagregación de la red en los servicios de los usuarios finales.

(...)"

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar en su totalidad la redacción del PGE presentado de modo que represente un documento que otorga responsabilidades compartidas entre el AEP y los CS que hagan uso del Bucle Local pues las características y circunstancias técnicas que los servicios de desagregación lo ameritan, tal y como fue dispuesto por el Instituto en el Apéndice "A" de la Resolución de Desagregación.

c) Del mismo modo el Instituto observa que el AEP no se apega a lo establecido por el Instituto en el Apéndice "A" de la Resolución de Desagregación eliminando el siguiente párrafo de su Anexo D: Documento Técnico del "Plan de Gestión del Espectro de Frecuencias de Desagregación" que forma parte integral del modelo de Convenio:

"3 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PLAN

(...)

Finalmente, el control de incidencias por posibles interferencias por diafonía permitirá identificar y corregir los sistemas que operan fuera de parámetros a fin de mantener un ambiente estable para los diferentes servicios, además de que la actualización periódica permitirá incorporar las últimas tecnologías disponibles, buscando siempre la compatibilidad espectral y la convivencia de las tecnologías en la Red de cobre del AEP, sin afectar los servicios de ningún Concesionario"

De tal forma que es el propio AEP quien al eliminar el párrafo citado con anterioridad contradice lo establecido en su PGE toda vez que en el numeral "3 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PLAN" señala lo siguiente:

"3 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PLAN

(...)

El control de la interferencia entre los pares de cobre de un cable multipar, se logra mediante la aplicación de técnicas que aseguran la compatibilidad espectral, en este documento se establecen las siguientes:

(...)

- El control de incidencias por posibles interferencias a fin de asegurar la aplicación del PGE.

(...)"

(Énfasis añadido)

En este sentido, el Instituto requiere al AEP integrar y conservar cuando menos todo el contenido aludido por el Instituto en el Apéndice "A" de la Resolución de Desagregación para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en dicho documento. No obstante, en caso de ser necesarias las modificaciones y omisiones realizadas por el AEP, éste deberá justificar e integrar la referencia de todo cambio realizado al Apéndice "A" de la Resolución de Desagregación soportándose de disposiciones administrativas vigentes que le sean aplicables, las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o cualquier otra disposición legal procedente en cumplimiento con la Medida TRIGÉSIMA QUINTA de las Medidas de Desagregación.

d) Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto señala que de la revisión efectuada a los documentos que integran la Propuesta de Oferta de Referencia, y en particular al Anexo D: Plan de Gestión del Espectro, no se encontraron señalados con claridad los parámetros e indicadores de calidad asociados al PGE.

En este sentido, la Condición CENTÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación señala:

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

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto requiere al AEP que incluya en el contenido del Anexo D: Plan de Gestión del Espectro de la Propuesta de Oferta de Referencia a efecto de brindar certeza y claridad a las partes involucradas acerca de los parámetros e indicadores de calidad correspondientes, apegándose a lo señalado en la Condición CENTÉSIMA SEXTA de la Resolución de Desagregación y considerando lo establecido en el numeral 5.2.7.8 del presente Acuerdo. En este sentido, el AEP deberá incluir a su vez parámetros e indicadores de calidad para al menos los siguientes aspectos: selección de pares de cobre en función de los diversos servicios de desagregación, clasificación de los niveles de atenuación de

los bucles, tipos y características de las señales que se pueden desplegar así como los niveles de calidad de dichas señales, reglas de penetración de las señales y procesos de cambio en su calidad, interferencias y finalmente y servicios de reubicación de pares de cobre.

5.6. ASPECTOS NO INCLUIDOS EN LA PROPUESTA DE OFERTA DE REFERENCIA Y DEL MODELO DE CONVENIO DE DESAGREGACIÓN

a) Los términos de la Propuesta Final de Oferta de Referencia deben otorgar la mayor certidumbre a los CS, con el fin de que éstos conozcan de forma muy precisa cada una de las etapas, incluyendo la información asociada, para la correcta toma de decisiones. Por lo que el Instituto requiere al AEP para los procedimientos de todos los servicios objeto de la Propuesta Final de Oferta de Referencia: 1) detallar más la descripción de fases de cada proceso, así como mencionar su objetivo y alcance; 2) definir claramente los motivos de los rechazos a los CS –para solicitudes, análisis de factibilidad o de cualquier otra índole– en el curso de cada procedimiento pues en los procedimientos actuales no se especifica cómo serán demostrados tales rechazos, ni cómo serán justificados y demostrada su causa; 3) modificar los procesos de manera que las obligaciones de pago den lugar a que las partes discutan la facturación de manera previa a cualquier cobro o inicio de proceso de no cumplimiento; 4) incluir en sus procedimientos sistemas de registro para cada fase de manera que se facilite el ejercicio de la correspondiente reclamación por parte de los CS y el ejercicio de la función de arbitraje del Instituto; 5) eliminar de todos los procedimientos cualquier paso que de por terminado el mismo sin dar posibilidad de que los CS realicen ajustes que permitan continuar desde el paso donde se había quedado una solicitud, sin que se deba volver a empezar.

b) Adicionalmente, del análisis a los procedimientos estipulados por el AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto considera que los mismos no se ajustan a la Condición NONAGÉSIMA SÉPTIMA de la Resolución de Desagregación, misma que establece que los plazos considerados por el AEP deberán ser como máximo los del Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación:

"NONAGÉSIMA SÉPTIMA.- Los procedimientos que el Agente Económico Préponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia deberán ser al menos los señalados en el Apéndice B del Anexo I.

Los plazos que el Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia deberán corresponder, como máximo, con los integrados en el Apéndice B del Anexo 1

La Oferta de Referencia deberá incluir los procedimientos y plazos correspondientes a cualquier otro servicio para la desagregación no contemplado en el Apéndice B del Anexo 1.

(Énfasis añadido)

Por lo citado, el Instituto requiere al AEP modificar los procedimientos y plazos de considerados en su Propuesta de Oferta de Referencia para que correspondan, como máximo, con los integrados en el Apéndice "B" de la Resolución de Desagregación. A lo largo del presente Acuerdo se realizan diversos requerimientos al AEP para que ajuste de manera razonable los plazos considerados como excesivos por parte del Instituto. Al solicitar plazos razonables, el Instituto entiende que el AEP deberá establecer plazos no mayores con los que atiende sus propias operaciones, bajo el principio de no discriminación, como es establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, además de que el AEP deberá justificar ampliamente con evidencia concisa respaldada por los documentos pertinentes el por qué los plazos considerados en la Propuesta Final de Oferta de Referencia no pueden ser reducidos en mayor medida sin afectar la prestación de los servicios objeto de la misma y por ende a los Usuarios Finales.

c) Por otra parte, dada la amplitud y profundidad de los requerimientos solicitados al AEP, así como la difícil lectura de la Propuesta de Oferta de Referencia, la estructura del documento debe ser modificada de manera sustancial. En consecuencia, el Instituto considera pertinente incluir una propuesta de índice para la Propuesta Final de Oferta de Referencia que oriente al AEP respecto a una posible estructura compatible con los argumentos y requerimientos expuestos en el presente Acuerdo. En caso de que el AEP decida omitir algún punto o modificar tal estructura, deberá justificarlo plenamente en términos de lectura y comprensibilidad de la Propuesta de Oferta de Referencia. A continuación se presenta tal propuesta de índice:

- I. ÍNDICE**
- II. DEFINICIONES**
- III. ACRÓNIMOS**
- 1. INTRODUCCIÓN Y GENERALES**
 - 1.1. Prerrequisitos
 - 1.2. Pronósticos de servicios
 - 1.3. Situación de la Acometida del Usuario Final
 - 1.4. Recursos De Red
 - 1.5. Procedimiento para la verificación de la voluntad del Usuario Final
 - 1.6. Procedimiento para la calificación del Bucle Local
 - 1.7. Condiciones generales para la prestación de los servicios
- 2. INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**
- 3. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS**
 - 3.1. Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso
 - 3.2. Procedimiento de acceso a la información contenida en el sitio de Internet
 - 3.2.1. Guía de acceso y uso del sitio de internet
 - 3.3. Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG o Sistema de Captura
 - 3.4. Procedimiento de acceso a la información de forma presencial
 - 3.5. Procedimiento de acceso a la información a través del medio alterno
- 4. SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA**
 - 4.1. Servicio de reventa de línea telefónica
 - 4.2. Servicio de reventa de infinitum y servicio de reventa de paquetes infinitum
 - 4.3. Venta de módem y ONT.
 - 4.4. Instalación de cableado interior del Cliente (CIC)
 - 4.5. Registro de llamadas CDR's (CDR)
 - 4.5.1. Layout para la entrega de registros de consumo de Servicio de Reventa de Línea (SRL).

- 4.6. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio
- 4.7. Plazos de entrega.
- 4.8. Parámetros e indicadores de calidad
 - 4.8.1. Propuesta de mejora de parámetros de calidad
- 4.9. Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de reventa
- 4.10. Formatos

5. SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE LOCAL

- 5.1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local (SAIB)
- 5.2. Módem del Usuario Final
- 5.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
- 5.4. Plazos de entrega.
- 5.5. Parámetros e indicadores de calidad
- 5.6. Puntos concentración del SAIB
- 5.7. Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB
- 5.8. Formatos

6. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN

- 6.1. Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL) y Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL)
- 6.2. Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local (SDTSBL) y Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local (SDCSBL)
- 6.3. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio
- 6.4. Plazos de entrega
- 6.5. Parámetros e indicadores de calidad
 - 6.5.1. Propuesta de mejora de parámetros de calidad
- 6.6. Procedimiento para la realización de pruebas de la entrega del SDTBL, SDTSBL, SDCBL, SDCSBL
- 6.7. Formatos

7. SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN

- 7.1. Coubicación cerrada
- 7.2. Coubicación básica
- 7.3. Coubicación equipada
- 7.4. Adecuaciones disponibles para la coubicación
- 7.5. Identificador de ubicación en lenguaje común
- 7.6. Servicio de reasignación y servicio de recuperación de espacio de coubicación
- 7.7. Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio
- 7.8. Plazos de entrega
- 7.9. Parámetros e indicadores de calidad
 - 7.9.1. Propuesta de mejora de parámetros de calidad
- 7.10. Procedimiento para la realización de pruebas de entrega del Servicio de Coubicación para Desagregación (SCD)
- 7.11. Formatos

8. SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR

- 8.1. Tendido de cableado multipar
- 8.2. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de cableado multipar
- 8.3. Plazos de entrega
- 8.4. Parámetros de calidad
- 8.5. Procedimiento para la realización de pruebas para el servicio auxiliar de cableado multipar
- 8.6. Formatos

9. SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

- 9.1. Criterios técnicos para el Servicio Auxiliar de Anexo de caja de distribución
- 9.2. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de caja de distribución
- 9.3. Plazos de entrega

9.4. Parámetros de calidad

9.5. Procedimiento para la realización de pruebas para el cableado en el Servicio Auxiliar de Anexo de caja de distribución

9.6. Formatos

10. SERVICIO AUXILIAR DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

10.1. Servicio de concentración y distribución-local

10.2. Servicio de concentración y distribución-regional

10.3. Servicio de concentración y distribución-nacional

10.4. Características del pCAI

10.5. Plan de VLAN's: servicio de concentración y distribución Local, Regional y Nacional

10.6. Servicio a Ubicación Distante

10.7. Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de concentración y distribución

10.8. Plazos de entrega

10.9. Parámetros de calidad

10.10. Procedimiento para la realización de pruebas para el servicio de concentración y distribución

10.11. Formatos

11. TRABAJOS ESPECIALES

ANEXO A. TARIFAS

ANEXO B. PENAS CONVENCIONALES

ANEXO C. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE FALLAS, CONTINUIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

ANEXO D. PLAN DE GESTIÓN DEL ESPECTRO

ANEXO E. NORMAS DE SEGURIDAD DE ACCESO

ANEXO F. MODELO DE CONVENIO

Adicionalmente todos los servicios que preste el AEP deberán desarrollarse con los siguientes apartados:

- Objetivo del servicio
- Alcance del servicio
- Descripción detallada de la prestación del servicio
- Criterios técnicos para la utilización y acceso a la infraestructura que se pone a disposición de los CS para la correcta prestación del servicio (Normativa técnica)

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 60. y 28, párrafo décimo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Transitorio Séptimo segundo y cuarto párrafo del "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 60., 70., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013; Transitorios Sexto y Trigésimo Quinto del Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; 1, 8 y 9, fracción L, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y el Anexo 3 denominado "*Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder, entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la red pública de telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho Agente.*" de la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al Grupo de Interés Económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Radlómóvil Dipsa, S.A.B. de C. V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V., como Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones y le impone las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia", aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, el Pleno de este Instituto emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Se requiere a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., como parte del Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones para que realice las modificaciones a la Propuesta de Oferta de Referencia y al modelo de Convenio que la acompaña en los términos del Considerando Quinto del presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., deberá presentar nuevamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones la Propuesta Final de Oferta de Referencia y su modelo de Convenio con las modificaciones solicitadas en el presente Acuerdo en un término de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a que sea notificado el presente Acuerdo, en términos de la Medida Transitoria QUINTA del Anexo 3 denominado "*MEDIDAS QUE PERMITEN LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN TELECOMUNICACIONES DE MANERA QUE OTROS CONCESIONARIOS DE TELECOMUNICACIONES PUEDAN ACCEDER, ENTRE OTROS, A LOS MEDIOS FÍSICOS, TÉCNICOS Y LÓGICOS DE CONEXIÓN ENTRE CUALQUIER PUNTO TERMINAL DE LA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES Y EL PUNTO DE ACCESO A LA RED LOCAL PERTENECIENTE A DICHO AGENTE*" de la "*RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C. V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ÉCONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA*".

TERCERO.- Notifíquese personalmente a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar
Comisionado Presidente



Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado



Ernesto Estrada González
Comisionado

Adriana Sofia Labardini Inzunza
Comisionada



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado

Adolfo Cuevas Teja
Comisionado



El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XXXVII Sesión Extraordinaria del 2015 celebrada el 9 de octubre de 2015, por unanimidad de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofia Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja; con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/EXT/091015/149.

La Comisionada Adriana Sofia Labardini Inzunza y el Comisionado Adolfo Cuevas Teja previendo su ausencia justificada a la sesión, emitieron su voto razonado por escrito, de conformidad con el artículo 45 tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.