

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

INFORME SEMESTRAL ENERO - JUNIO 2024
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LAS
TELECOMUNICACIONES Y LA RADIODIFUSIÓN

El presente informe fue elaborado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia”, y se emite en ejercicio de la atribución conferida al Titular de la Unidad de Política Regulatoria, mediante los artículos 19, párrafo único, 20, fracciones VI, VIII y X, y 24, fracción XVII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Finalmente, se precisa que este informe fue elaborado con base en el reporte de indicadores clave de desempeño presentada por Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V, para el periodo enero a junio de 2024, recibido el 15 de agosto de 2024 en la oficialía de partes del Instituto y que se cita en los ANTECEDENTES del presente informe.

ÍNDICE

1	GLOSARIO	1
2	RESUMEN EJECUTIVO	2
3	ANTECEDENTES.....	3
	Decreto de Reforma Constitucional.....	3
	Resolución de preponderancia en el sector de Telecomunicaciones.....	3
	Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.....	3
	Estatuto Orgánico del Instituto.	4
	Primera revisión bienal de las medidas de preponderancia en el sector de telecomunicaciones.	4
	Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2017.....	4
	Segunda revisión bienal de medidas asimétricas.	4
	Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2022.....	5
	Realización de prueba piloto.	5
	Publicación del informe del segundo semestre de 2023 (último informe publicado).	5
	Entrega de reporte del primer semestre de 2024.	5
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELCEL.....	5
	CONSIDERACIONES	6
	OMV	6
	ICD solo con demanda interna o externa	7
5	ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD.....	8
6	CONCLUSIONES.....	8

1 GLOSARIO

Para efectos del presente informe, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se les atribuyen, los cuales, podrán ser utilizadas en singular o en plural, en masculino o en femenino, mayúsculas o minúsculas, de forma indistinta.

Término	Definición
Acuerdo 2022	Acuerdo ¹ denominado " Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia."
AEPT	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
CS	Concesionario Solicitante.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
ICD	Indicador Clave de Desempeño.
Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Proveedor de SMR	Agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones declarado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 y demás sujetos obligados a la Regulación de Preponderancia, en términos de los

¹ Acuerdo P/IFT/170822/42 aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones el 17 de agosto de 2022.

Término	Definición
	resolutivos Quinto y Sexto del referido Acuerdo, que presten los servicios mayoristas regulados.
Reporte de ICD	Reporte elaborado por los Proveedores de SMR que contiene la información relacionada con los ICD.
Telcel	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

2 RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Acuerdo 2022, la Unidad de Política Regulatoria presenta en este informe el análisis realizado al Reporte de ICD entregado por Telcel para el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024 en cumplimiento con lo establecido en los artículos 6 y Transitorio Cuarto del acuerdo aludido

A efecto de que el Instituto pueda determinar si existe o no una diferencia significativa entre la provisión de servicios externos e internos, el análisis del Reporte de ICD se realizó tomando como base los elementos necesarios para el cálculo del estadístico Z, la gráfica de control, la diferencia porcentual de promedios, el promedio, la varianza, los valores máximos y mínimos, y las medianas, tanto para la provisión de servicios internos como para la provisión de servicios externos establecidos en el Acuerdo 2022 que el Proveedor de SMR reportó en su informe. Así también, como parte del análisis se hace un seguimiento a la información presentada en el reportes de ICD anteriores.

3 ANTECEDENTES

Decreto de Reforma Constitucional.

El 11 de junio de 2013, fue publicado en 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”, mediante el cual se creó el Instituto, como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, además de ser la autoridad en materia de competencia económica en los sectores de los servicios antes aludidos.

Resolución de preponderancia en el sector de Telecomunicaciones.

El 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto, en su V Sesión Extraordinaria, aprobó mediante 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." (sic).

Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El 14 de julio de 2014 fue publicado 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.” mediante el cual se expidió la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.



Estatuto Orgánico del Instituto.

El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones", el cual entró en vigor el día 26 del mismo mes y año y cuya última modificación fue publicada en dicho medio de difusión oficial el 4 de marzo de 2022.

Primera revisión bienal de las medidas de preponderancia en el sector de telecomunicaciones.

En su IV Sesión Extraordinaria, de fecha 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES SUPRIME, MODIFICA Y ADICIONA LAS MEDIDAS IMPUESTAS AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE RESOLUCIÓN DE FECHA 6 DE MARZO DE 2014, APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/060314/76".

Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2017.

El 15 de junio de 2017, en su XXIV Sesión Ordinaria, el Pleno del Instituto aprobó el Acuerdo P/IFT/150617/339 denominado "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS SEPTUAGÉSIMA OCTAVA Y TRANSITORIA QUINTA DEL ANEXO 1 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119 Y TÉRMINOS, FORMATOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REPORTES DE DESEMPEÑO", así como el Acuerdo P/IFT/150617/340 denominado "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS TRIGÉSIMA QUINTA Y TRANSITORIA SEXTA DEL ANEXO 2, ASÍ COMO QUINCUGÉSIMA Y TRANSITORIA SÉPTIMA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119 Y TÉRMINOS, FORMATOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REPORTES DE DESEMPEÑO".

Segunda revisión bienal de medidas asimétricas.

El Pleno del Instituto aprobó en su XXIV Sesión Ordinaria de 2 de diciembre de 2020 mediante Acuerdo P/IFT/021220/488 la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de



Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en telecomunicaciones mediante Acuerdos P/IFT/EXT/060314/76 y P/IFT/EXT/270217/119”.

Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2022.

El 17 de agosto de 2022, el Pleno del Instituto, en su XVII Sesión Extraordinaria, aprobó el Acuerdo P/IFT/170822/428 " Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia.”

Realización de prueba piloto.

El artículo Transitorio Tercero del Acuerdo 2022, establece que, para permitir a los proveedores de SMR familiarizarse con los elementos para realizar el primer reporte de ICD, deberán presentar como prueba piloto un reporte de ICD a más tardar el 1 de diciembre del año 2022, cual deberá cubrir el periodo a partir de la entrada en vigor del Acuerdo 2022 y hasta el 31 de octubre de 2022.

Publicación del informe del segundo semestre de 2023 (último informe publicado).

El 13 de mayo de 2024, fue publicado en el portal del Instituto el informe correspondiente al reporte de ICD del segundo semestre de 2023 presentado por Telcel.

Entrega de reporte del primer semestre de 2024.

El 15 de agosto de 2024, fue recibido en la oficialía de partes del Instituto el reporte de ICD de Telcel que comprende el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024 del presente informe.

4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELCEL

El artículo 10 del Acuerdo 2022 establece que el Instituto revisará los reportes de ICD presentados por los proveedores de SMR y, en un plazo no mayor a 60 días contados a partir

del día hábil siguiente a su presentación, publicará un informe. En ese tenor, tomando como base la información contenida en los reportes es que se realiza el siguiente análisis.

CONSIDERACIONES

El presente informe busca comunicar los resultados del análisis realizado a los Reportes de ICD presentados por Telcel, sirviendo como un elemento para la verificación de la no discriminación en la provisión de los servicios mayoristas, distinguiéndose entre las operaciones propios y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto, por lo que no representa un pronunciamiento sobre el cumplimiento de las obligaciones impuestas al AEPT.

OMV

Del listado de los ICD contenido en el Acuerdo 2022, se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, Telcel debe presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, representación gráfica, la información de soporte y la memoria de cálculo para cada uno de los ICD señalados a continuación:

Tabla Servicio de OMV
ICD reportados por TELCEL

Número de ICD particular	Número de ICD único	Descripción	Dimensión
257	31	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad menor	Gestión de fallas
258	32	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad media	Gestión de fallas
259	33	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad crítica	Gestión de fallas

Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telcel y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

ICD solo con demanda interna o externa

ICD particular 257, "Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad menor".

Para el periodo analizado, se advierte que solo se presentaron observaciones de concesionarios pertenecientes al grupo externo², razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z y la diferencia porcentual de promedios. En ese sentido, se hace mención que, el número de incidencias reportadas por los CS presentó una disminución respecto al periodo anterior³.

Adicionalmente, de la información de soporte, se advierte que las incidencias están relacionadas con situaciones de operación y mantenimiento, derivado de cuestiones como actualización de hardware, reinicio del sitio, configuración de perfil y optimización del sitio.

ICD particular 258, "Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad media".

Sobre el particular, no se reportaron observaciones de atención tanto de concesionarios pertenecientes al grupo externo ni pertenecientes al grupo interno.

ICD particular 259, "Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad media".

Sobre el particular, no se reportaron observaciones de atención tanto de concesionarios pertenecientes al grupo externo ni pertenecientes al grupo interno.

² Los CS que reportan incidencias de nivel de severidad menor son: Alestra Servicios Móviles, S.A. de C.V., Oxio Mobile S.A. de C.V. y Celmax Móvil S.A. de C.V.

³ En el semestre julio a diciembre de 2023 se reportaron 28 incidencias (con tiempo promedio de solución de 31.87 horas), en comparación con las 16 (con tiempo promedio de solución de 23.21 horas) que se reportan en este periodo. Cabe mencionar que, si bien, en los reportes del segundo semestre de 2022 y primer semestre 2023 también se observó una disminución en este tipo de incidencias (14, con tiempo promedio de solución de 52.01 horas y 13, con tiempo promedio de solución de 26.35 horas respectivamente), la disminución que se observa en el periodo que se analiza es superior al número de reportes registrados en los dos primeros reportes, por lo que no se identifica por el momento una tendencia a la baja.

5 ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD

No se identificaron áreas de mejora en la información reportada.

6 CONCLUSIONES

De la información analizada, se identificó que solo se presentaron observaciones de CS como parte del grupo externo en 1 de los 3 ICD que Telcel debe reportar, para los 2 ICD restantes no se reportaron observaciones tanto de integrantes de los grupos externos como internos, por lo cual no es posible contar con información que permita advertir algún tipo de discriminación en la provisión de los servicios mayoristas regulados.