

# INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

INFORME SEMESTRAL JULIO - DICIEMBRE 2023

Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y  
Teléfonos del Noroeste, 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 Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., para el periodo de julio a diciembre de 2023 recibido el 15 de febrero 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.....	3
3	ANTECEDENTES.....	3
	Decreto de Reforma Constitucional.....	3
	Resolución de preponderancia en el sector de Telecomunicaciones.....	4
	Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.....	4
	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.....	5
	Segunda revisión bienal de medidas asimétricas. ....	5
	Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2022.....	5
	Realización de prueba piloto. ....	6
	Entrega de reporte del segundo semestre 2023.....	6
	Prevención al reporte del segundo semestre 2023. ....	6
	Solicitud de prórroga de desahogo .....	6
	Respuesta a la solicitud de prórroga.....	6
	Desahogo a la prevención al reporte del segundo semestre 2023.....	7
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR.....	7
	CONSIDERACIONES .....	7
	ORCI.....	8

Acceso y Uso Compartido de Torres.....	8
Uso de sitios, predios y espacios físicos .....	10
OREDA .....	12
SRL, SRI, SRP y SRMLT.....	12
ORE.....	63
Enlaces dedicados entre localidades y LDI.....	63
5 ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD .....	84
6 CONCLUSIONES .....	84

## 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
<b>Acuerdo 2022</b>	Acuerdo <sup>1</sup> 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."
<b>AEPT</b>	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
<b>AT</b>	Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres
<b>Coub</b>	Contratación del Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle
<b>CPEUM</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante.
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>FO</b>	Servicio de Renta de Fibra Oscura
<b>ICD</b>	Indicador Clave de Desempeño.
<b>Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
<b>Itx</b>	Enlaces Dedicados de Interconexión.
<b>LFTR</b>	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
<b>Loc y LDI</b>	Enlaces dedicados entre localidades y de larga distancia internacional.
<b>OC</b>	Servicio de Contratación de Servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

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

Término	Definición
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva
ORE	Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
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 resolutivos Quinto y Sexto del referido Acuerdo, que presten los servicios mayoristas regulados.
QoS	Calidad de servicio
Reporte de ICD	Reporte elaborado por los Proveedores de SMR que contiene la información relacionada con los ICD.
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local (local, regional y nacional)
SMR	Servicio Mayorista Regulado
SPE	Servicio de Uso de Sitios, Predios y Espacios Físicos
SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRL	Servicio de Reventa de Línea Telefónica
SRMLT	Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes

Término	Definición
Telmex	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
Telnor	Teléfonos del Noroeste, 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 Telmex y Telnor para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 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 de la información presentada en 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 QUINCUAGÉSIMA 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 primer semestre 2023.**

El 06 de diciembre de 2023, fue publicado en el portal del Instituto el informe correspondiente al reporte de ICD del primer semestre de 2023 presentado por Telmex y Telnor.

### **Entrega de reporte del segundo semestre 2023.**

El 15 de febrero de 2024, fue recibido en la oficialía de partes del Instituto el reporte de ICD de Telmex y Telnor que comprende el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 del presente informe.

### **Prevención al reporte del segundo semestre 2023.**

El 14 de marzo de 2024, se notificó a Telmex el oficio IFT/221/UPR/DG-DTR/108/2024, mediante el cual se les solicitó remitir, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, información relacionada con el escrito presentado el 15 de febrero de 2024.

### **Solicitud de prórroga de desahogo**

El 04 de abril de 2024, el representante legal de Telmex, mediante escrito presentado en la oficialía del Instituto, al que se les asignó el número de folio 008225, solicitó se otorgara una prórroga a su representada para presentar la información mencionada en la prevención indicada en el numeral anterior.

### **Respuesta a la solicitud de prórroga**

El 17 de abril de 2024, se notificó el oficio IFT/221/UPR/DG-DTR/157/2024, mediante el cual se otorga a Telmex, una prórroga de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que surte efectos la notificación del oficio.



### Desahogo a la prevención al reporte del segundo semestre 2023.

El 23 de abril de 2024, mediante escrito presentado en la oficialía de partes del Instituto al que se le asignó el folio 009682, el representante legal de Telmex presentó escrito de desahogo a la prevención efectuada el 14 de marzo de 2024.

### Alcance a la información de desahogo a la prevención al reporte del segundo semestre 2023.

El 10 de mayo de 2024, mediante escrito presentado en la oficialía de partes del Instituto al que se le asignó el folio 11108, el representante legal de Telmex presentó alcance al desahogo a la prevención presentada el 23 de abril de 2024.

## 4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR

---

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.

Es de mencionar que, el Acuerdo 2022 estableció 40 ICD únicos que servirán como herramienta para detectar indicios de un posible comportamiento discriminatorio en la provisión de servicios mayoristas regulados, en ese tenor, derivado del acuerdo de separación funcional, y del Acuerdo 2022, se identifica que Telmex y Telnor deben reportar un aproximado de 74 ICD particulares distribuidos en las ofertas de referencia con: 18 en ORCI, 40 en OREDA y 16 en ORE.

Tomando en consideración lo anterior y la información contenida en los reportes se realiza el siguiente análisis.

### CONSIDERACIONES

El presente informe busca comunicar los resultados del análisis realizado a los Reportes de ICD presentados por Telmex y Telnor, sirviendo como un elemento para la verificación de la equivalencia de insumos y la no discriminación en la provisión de los servicios mayoristas regulados, distinguiéndose entre las operaciones propias 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.

### ORCI

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, su representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para los servicios de compartición de infraestructura pasiva.

### Acceso y Uso Compartido de Torres

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 9 (nueve) ICD relativos al servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Acceso y uso compartido de torres  
ICD reportados por Telmex y Telnor**

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
26	1	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas al momento de la validación de la solicitud	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
27	2	AT	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
28	3	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
29	4	AT	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
30	5	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
31	10	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
32	11	AT	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
33	39	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
34	40	AT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

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

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de acceso y uso compartido de torres no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

## Telnor

### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de acceso y uso compartido de torres no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

### Uso de sitios, predios y espacios físicos

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 9 (nueve) correspondientes al servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 2. Uso de sitios, predios y espacios físicos  
ICD reportados por Telmex y Telnor**

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
35	1	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas al momento de la validación de la solicitud	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
36	2	SPE	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
37	3	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
38	4	SPE	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
39	5	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
40	10	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
41	11	SPE	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
42	39	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
43	40	SPE	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

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

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

## Telnor

### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

## OREDA

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, su representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para los servicios de desagregación.

## SRL, SRI, SRP y SRMLT

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 10 (diez), relativos a Servicio de Reventa de Línea Telefónica, Servicio de Reventa de Internet, Servicio de Reventa de Paquetes y Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 3. SRL, SRI, SRP y SRMLT  
ICD reportados por Telmex y Telnor**

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
161	21	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
162	21	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
163	21	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
164	21	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
165	13	SRL	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup>



Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			(línea, paquete, internet), sin acometida		Solo internas <sup>2</sup>
166	13	SRI	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
167	13	SRP	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
168	13	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
169	14	SRL	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1 y 2</sup>
170	14	SRI	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
171	14	SRP	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
172	14	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			(línea, paquete, internet), sin acometida		
173	23	SRL	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
174	23	SRI	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
175	23	SRP	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
176	23	SRMLT	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
177	27	SRL	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
178	27	SRI	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
179	27	SRP	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
180	27	SRMLT	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
181	34	SRL	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
182	34	SRI	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
183	34	SRP	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
184	34	SRMLT	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
185	37	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
186	37	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
187	37	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
188	37	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
189	38	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
190	38	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
191	38	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
192	38	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
193	39	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
194	39	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
195	39	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
196	39	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
197	40	SRL	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
198	40	SRI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
199	40	SRP	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
200	40	SRMLT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>



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

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión de servicio, gestión de fallas, QoS y trabajos especiales para el SRMLT los **ICD particulares: 164, 168, 172, 176, 180, 184, 188, 192, 196, y 200** no se presentaron observaciones de los servicios, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral. Es de mencionar que, el Proveedor de SMR señala que el SRMLT es un servicio intermedio que no se comercializa directamente a sus suscriptores.

Para la dimensión de trabajos especiales de SRL, SRI y SRP, **ICD particulares: 193, 194, 195, 197, 198 y 199**, no se presentaron observaciones, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral. Es de mencionar que, el Proveedor de SMR señala que para este servicio no puede compararse frente a las obligaciones del mercado minorista y que a la fecha no existe un registro de tarifa relacionado con un trabajo especial para el servicio minorista.

### ICD solo con demanda interna o externa

En el periodo que se reporta, para la dimensión de provisión del servicio, el **ICD particular 169** para el SRL, el Proveedor de SMR informa que solo hubo demanda interna del servicio, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

### ICD con demanda de los grupos interno y externo

**ICD particular 161, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**



En el periodo que se reporta, se registraron 3<sup>2</sup> observaciones en todo el periodo para el grupo externo, de las cuales, solo se habilitaron 2 correspondientes al mes de julio y octubre, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede realizar únicamente en el mes de julio con un valor de 165.21% y octubre con 200.60%; con un valor semestral de 109.04% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, para los meses de julio y octubre, se habilitaron el 100% de las solicitudes para el grupo externo, en comparación con el grupo interno donde en julio tuvo el 38% de habilitaciones y en octubre de 33%, lo que explica la diferencia porcentual<sup>3</sup> tan amplia.

#### **ICD particular 162, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

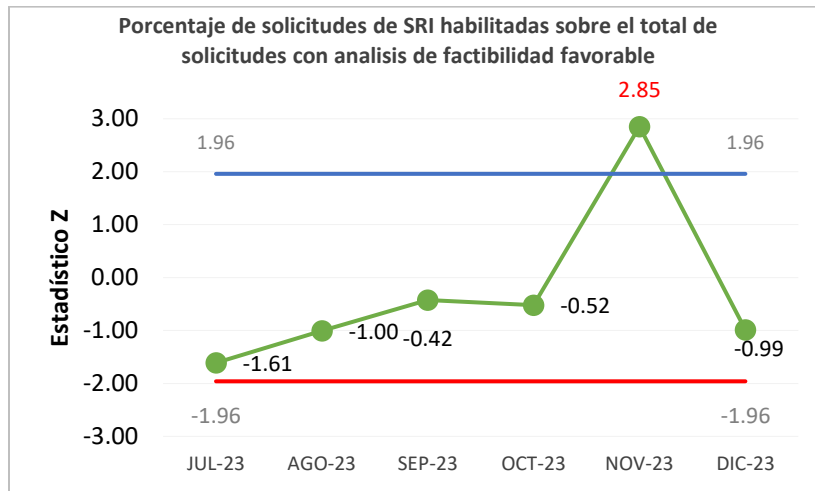
En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z en cada uno de los meses, de los cuales, solo para el mes de noviembre se ubican fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

---

<sup>2</sup> Con 1 observación en julio, 1 en octubre y 1 en diciembre. Los CS que solicitaron el servicio son: AXTEL, S.A.B. DE C.V., PC SIC PLUS S.A. DE C.V. y MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L.

<sup>3</sup> Toda vez que, para el grupo interno, en julio se presentaron 7,333 solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable, habilitándose 2,765; mientras que, en el mes de octubre con 8,522 solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable, habilitándose 2,835

Gráfica 1. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 162 Telmex

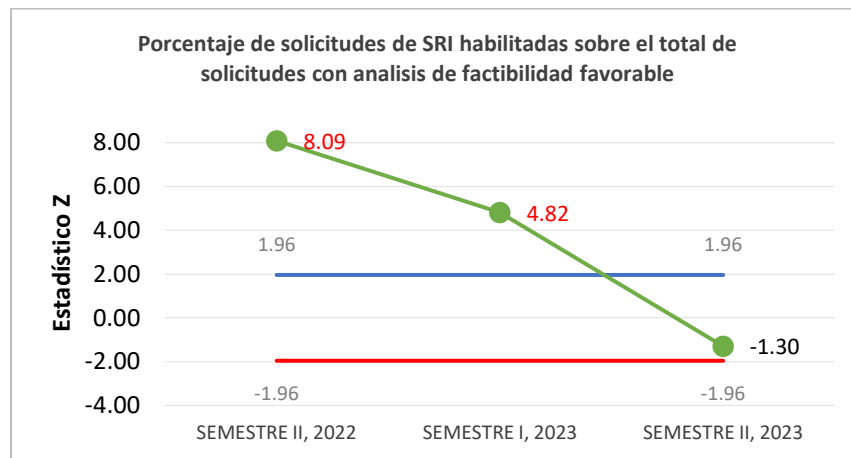


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de noviembre es de 25.50%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 2. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 162 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Del análisis realizado, se advierte que, el promedio de las solicitudes de servicio habilitadas en el mes de noviembre para el grupo externo es de 0.85 frente a un 0.68 del grupo interno. Lo cual significa que en promedio se habilitan más solicitudes de servicio externas. Así también, se advierte que el número de solicitudes habilitadas con análisis de factibilidad favorable para el grupo externo es de 34; mientras que el número de solicitudes habilitadas con análisis de factibilidad favorable en el grupo interno es de 116,361, lo que influye en los valores del estadístico Z. Por otra parte, el Proveedor de SMR menciona que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

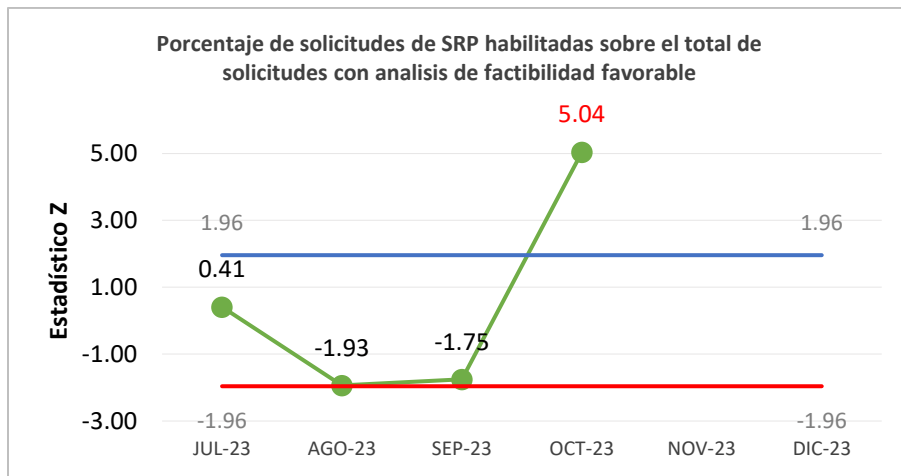
**ICD particular 163, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

En el periodo que se reporta, solo para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales, el valor del mes de octubre se ubica fuera de los límites de control,



existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 3. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 163 Telmex**

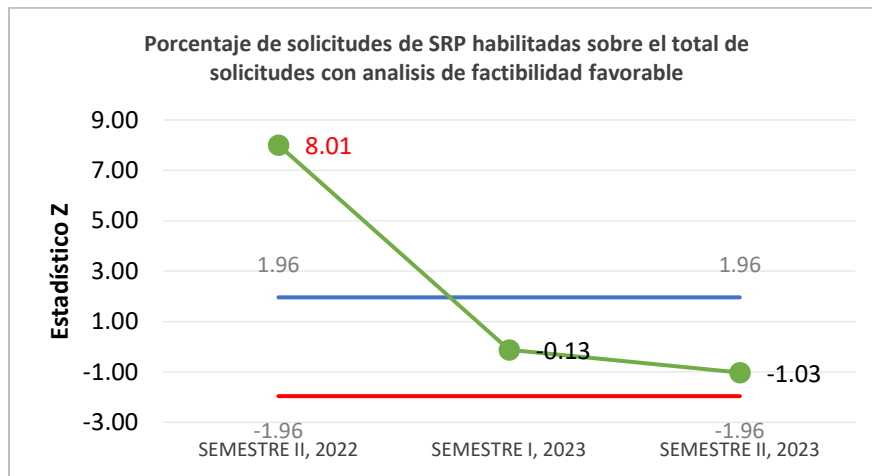


**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de octubre, noviembre y diciembre, se obtuvieron los valores porcentuales de 24.97%, 10.17% y 39.78% respectivamente, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 4. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 163 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable, así como en el número de servicios habilitados en ambos grupos mostraron una diferencia importante de un grupo con respecto al otro, lo que influye en el valor del estadístico Z. Por otro lado, como parte de las explicaciones para los valores fuera de rango, el Proveedor de SMR menciona que estadísticamente no es válido comparar el número de solicitudes externas contra las solicitudes internas ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.



**ICD particular 165, " Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

En el periodo analizado, no se presentaron observaciones suficientes del lado del grupo externo<sup>4</sup>, por lo que no se puede realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el valor de la diferencia porcentual de promedios únicamente se puede obtener para julio con 97.73% y octubre con 93.58%; así como un valor semestral es de 96.30%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una diferencia importante entre el promedio en días para la habilitación del servicio entre ambos grupos, lo que se refleja en el valor de la diferencia porcentual de promedios<sup>5</sup>.

**ICD particular 166, " Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

En el periodo analizado, mensualmente no se presentaron observaciones suficientes del lado del grupo externo<sup>6</sup>, razón por la cual no se puede obtener un valor del estadístico Z, ni su representación gráfica.

Por otra parte, el valor de la diferencia porcentual de promedios para los meses de agosto y octubre se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de julio con 11.31%, septiembre con 15.25%, noviembre con 137.93% y diciembre con 46.20%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

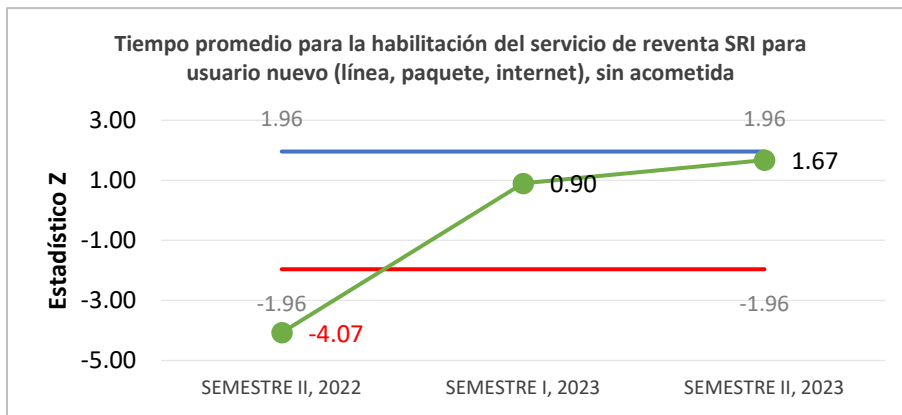
<sup>4</sup> Únicamente julio y octubre con 1 solicitud, el resto de los meses del periodo tienen 0 solicitudes.

<sup>5</sup> Para el grupo interno se tiene que, para julio se tienen 6,587 solicitudes con un tiempo de habilitación total de 290,774 días hábiles, para el mes de octubre se tienen 5, 473 solicitudes con un tiempo de habilitación total de 170, 610; mientras que, para el grupo externo se tiene que, para el mes de julio se tiene 1 solicitud con un tiempo de habilitación de 1 día hábil, para el mes de octubre se tiene 1 solicitud con un tiempo de habilitación de 2 días hábiles

<sup>6</sup> En julio solo se tiene 7 solicitudes, en agosto 16, en septiembre 9, en octubre 3, en noviembre 6 y en diciembre 11.

Por lo que respecta al agregado semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

**Gráfica 5. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 166 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el tiempo promedio para la habilitación de servicio para usuarios nuevos en ambos grupos es similar; sin embargo, en comparación con el segundo semestre 2022, el promedio de días hábiles para habilitación sufrió un aumento, considerando además que se presentó una disminución en el número de solicitudes habilitadas para usuarios en el grupo externo. Por otro lado, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

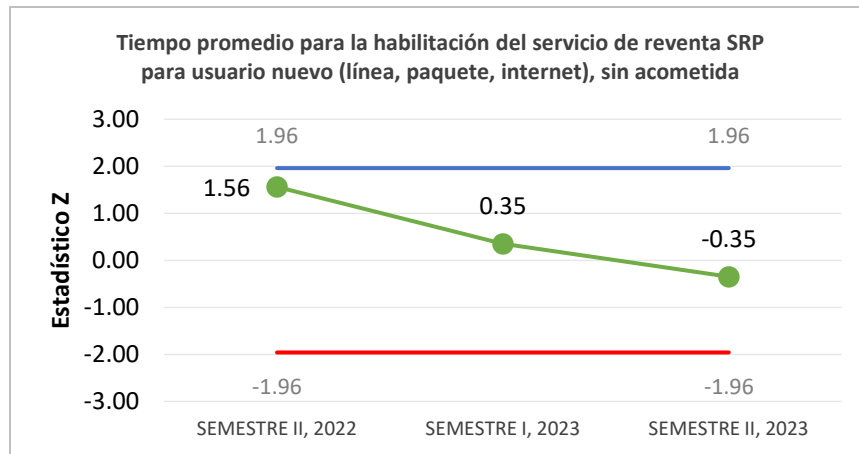
ICD particular 167, “Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida”.

En el periodo analizado, mensualmente no se presentaron observaciones suficientes del lado del grupo externo<sup>7</sup>, razón por la cual no se puede obtener un valor del estadístico Z, ni su representación gráfica.

Por otra parte, el valor de la diferencia porcentual de promedios para el mes de julio con 15.37%, agosto con 73.46%, septiembre con 27.97%, octubre con 44.03%, noviembre con 63.76% y diciembre con 12.84%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al agregado semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

**Gráfica 6. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 167 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

<sup>7</sup> En julio solo se tiene 11 solicitudes, en agosto 6, en septiembre 6, en octubre 13, en noviembre 1 y en diciembre 4.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas para usuarios nuevos reportadas en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Por otro lado, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

**CD particular 170, “Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida”.**

En el periodo analizado, no se presentaron observaciones suficientes en ninguno de los meses por parte del grupo externo<sup>8</sup>, razón por lo que no se puede realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

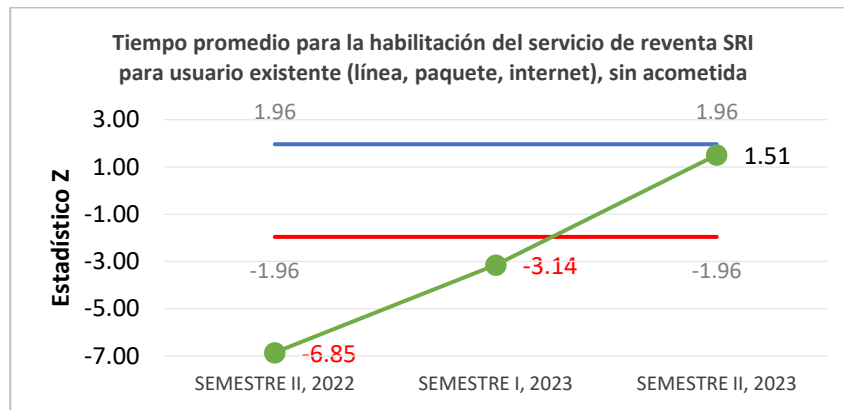
Por otra parte, por lo que se refiere al cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de octubre y diciembre el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de julio con 38.58%, agosto con 15.03%, septiembre con 22.55% y noviembre con 20.17%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al agregado semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

---

<sup>8</sup> En julio se tiene 29 solicitudes, en agosto 27, en septiembre 28, en octubre 22, en noviembre 18 y en diciembre 11.

Gráfica 7. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 170 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas para usuarios existentes reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes externas contra las solicitudes internas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

#### ICD particular 171, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida".

Se cuenta con 13<sup>9</sup> observaciones en todo el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que para el mes de julio el valor es de 132.54%, agosto con 10.39%, octubre con 12.92%, noviembre con 27.50% y

<sup>9</sup> Con 4 observaciones en el mes de julio, 5 en agosto, 0 en septiembre, 1 en octubre, 1 en noviembre y 2 en diciembre. Los CS que solicitan el servicio son: CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V., MVS NET, S.A. DE C.V. y WEBTEL SISTEMAS S.A. DE C.V.



diciembre con 25.74%, así como un valor semestral es de 34.53%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas para usuarios existentes reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes externas contra las solicitudes internas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

#### **ICD particular 173, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".**

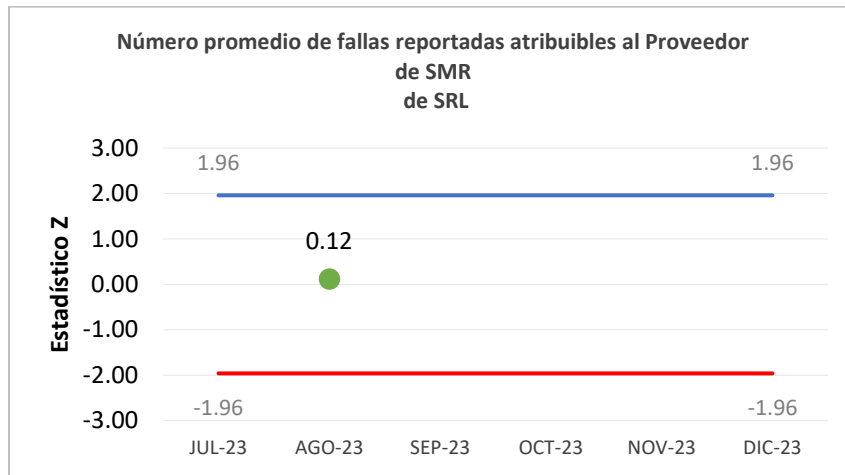
En el periodo reportado, solo en el mes de agosto se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, el cual se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los 5<sup>10</sup> meses restantes no se reportaron suficientes observaciones externas, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica.

---

<sup>10</sup> En julio se tiene 16 fallas con 10 atribuibles al Proveedor de SMR, en septiembre 8 fallas con 5 atribuibles al Proveedor de SMR, en octubre 4 fallas, ninguna atribuible al Proveedor de SMR, en noviembre 8 fallas con 4 atribuibles al Proveedor de SMR y en diciembre 3 fallas con 2 atribuibles al Proveedor de SMR.



Gráfica 8. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 173 Telmex

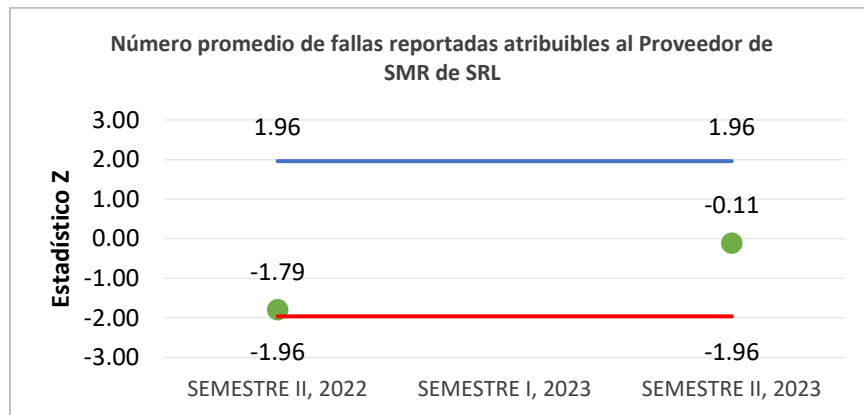


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de julio el valor es de 10.43%, septiembre con 14.75%, noviembre con 10.85% y diciembre con 23.27%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 9. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 173 Telmex

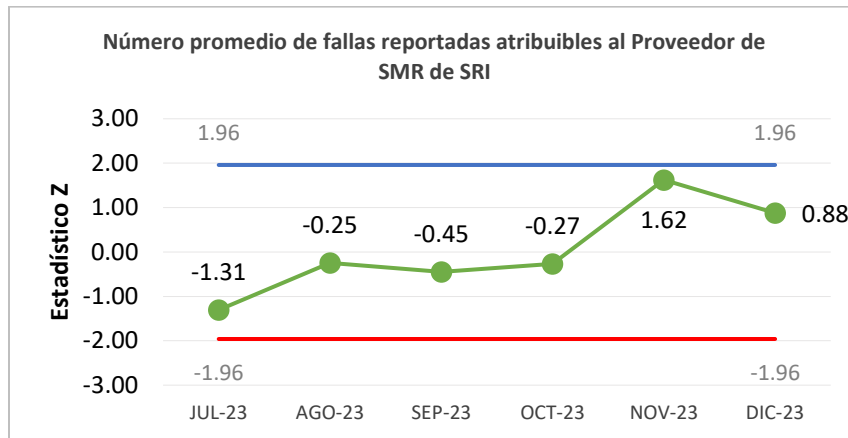


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número de fallas reportadas en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Por otro lado, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR menciona la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

**ICD particular 174: "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".** En el periodo reportado, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cual se encuentra dentro de los límites de control.

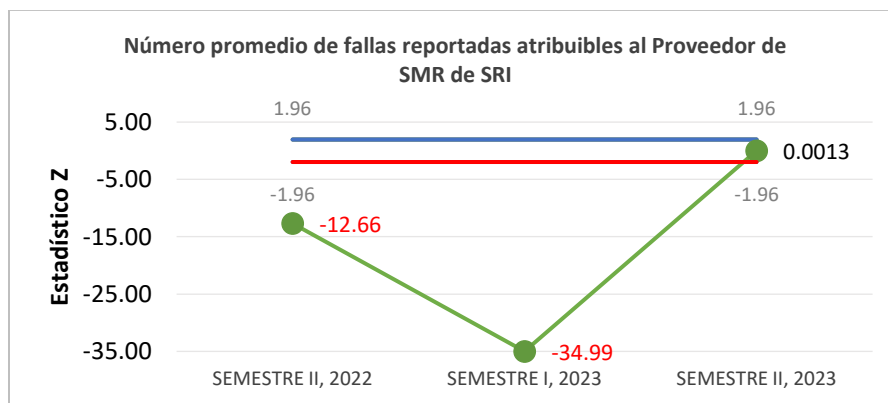
Gráfica 10. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 174 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Referente al agregado semestral, el valor del estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 11. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 174 Telmex

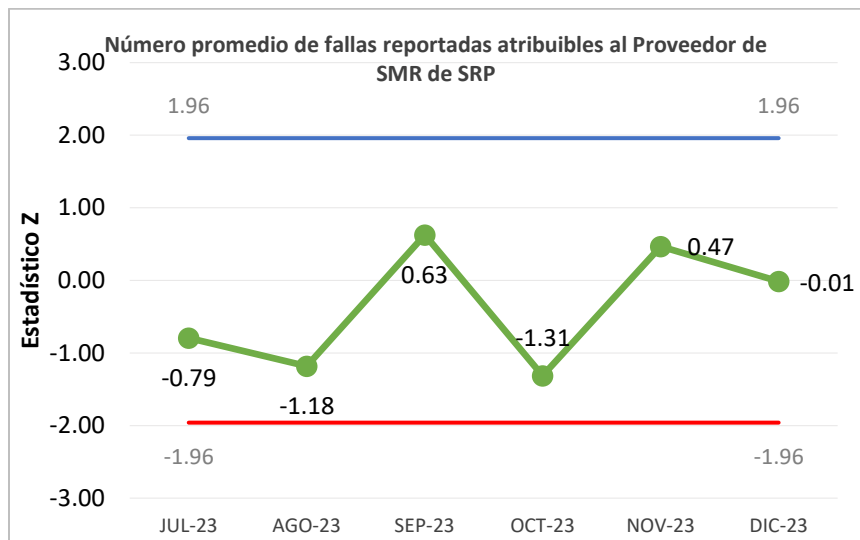


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observa que, en comparación con el semestre anterior, en este periodo se registraron fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el grupo externo en los seis meses, por lo que se cuenta con mayores datos para el cálculo del estadístico Z.

ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR". En el periodo reportado, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cual se encuentra dentro de los límites de control.

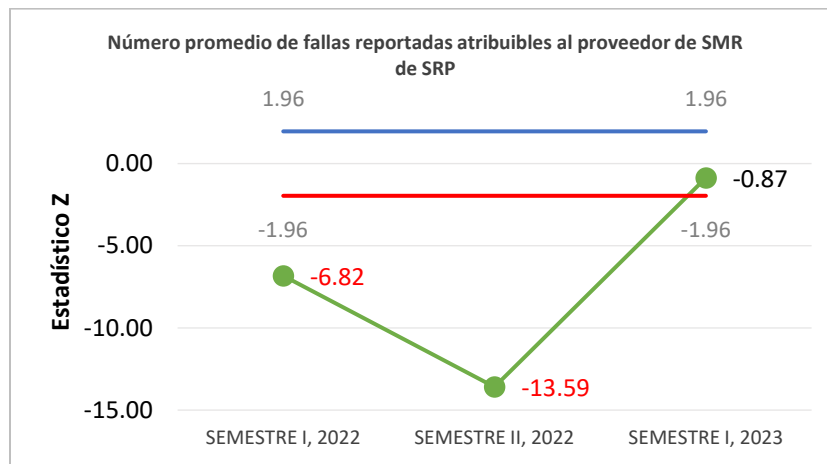
Gráfica 12. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 175 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Referente al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 13. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 175 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observa que, en comparación con el semestre anterior, en este periodo se registraron fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el grupo externo en los seis meses, por lo que se cuenta con mayores datos para el cálculo del estadístico Z.

#### ICD particular 177, "Tiempo promedio de solución de fallas".

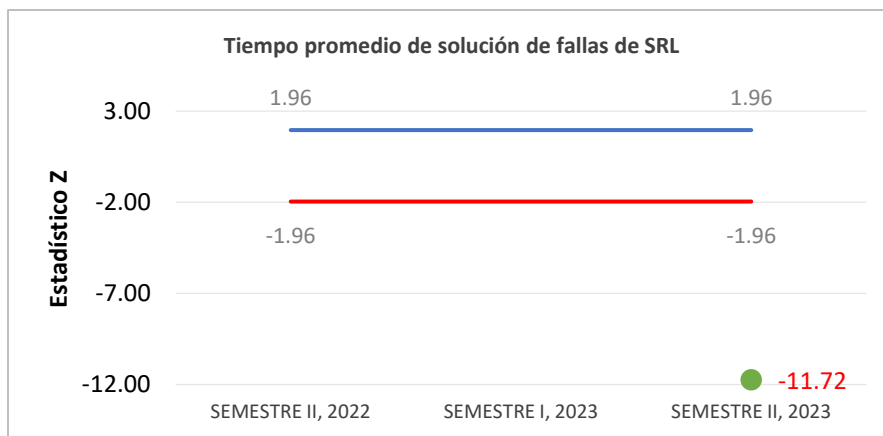
En el periodo reportado, se advierte que no se cuenta con las observaciones suficientes de fallas en el periodo en el grupo externo<sup>11</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de julio se tiene un valor de 29.38%, agosto con 57.95%, septiembre con 76.58%, noviembre con 34.24% y diciembre con 45.89%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

<sup>11</sup> Con 7 observaciones para el mes de julio, 22 en agosto, 6 en septiembre, 0 en octubre, 3 en noviembre y 3 en diciembre.

Referente al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 14. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 177 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

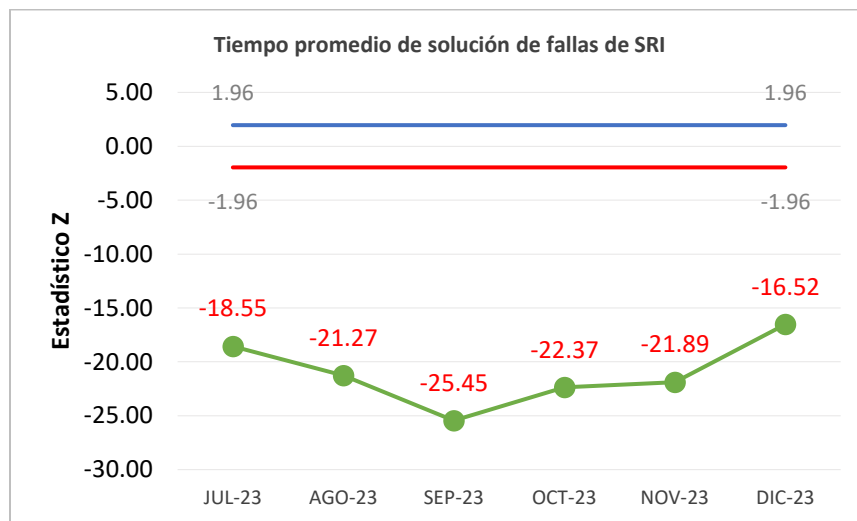
Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 52.15%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte un menor número de fallas reportadas por el grupo externo con un promedio de tiempo de solución menor en comparación al registrado en el grupo interno. Por otra parte, el Proveedor de SMR resalta en sus explicaciones una mayor atención hacia los CS. Así también, la existencia de una diferencia amplia en el número de solicitudes externas contra las solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales muy amplias, lo que en su opinión estadísticamente no es válido y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

**ICD particular 178, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

En el periodo reportado, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 15. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 178 Telmex**

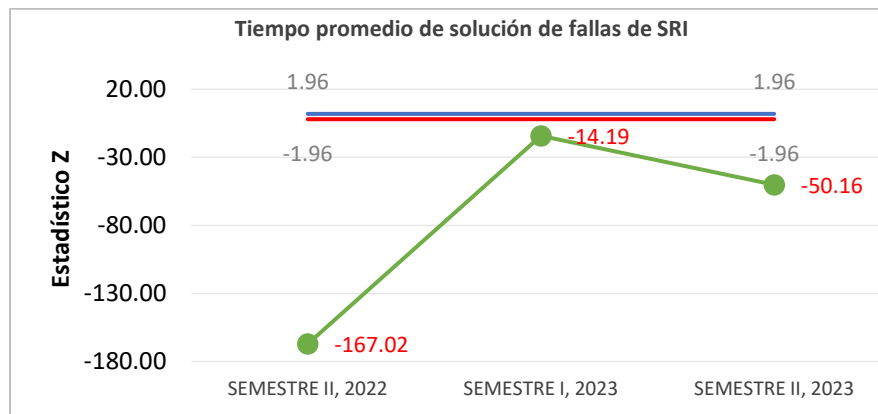


**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes julio el valor es de 51.75%, agosto con 58.23%, septiembre con 59.58%, octubre con 50.07%, noviembre con 45.64% y diciembre con 46.72%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 16. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 178 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 52.39% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

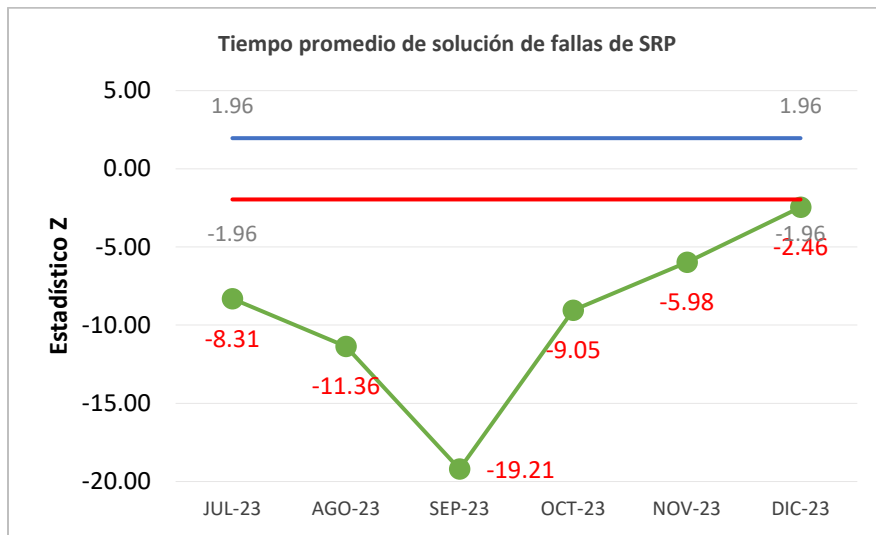
Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, el promedio del tiempo de solución de falla es menor para el grupo externo en comparación al registrado en el grupo interno. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

### ICD particular 179, "Tiempo promedio de solución de fallas".

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. los cuales se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.



Gráfica 17. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 179 Telmex

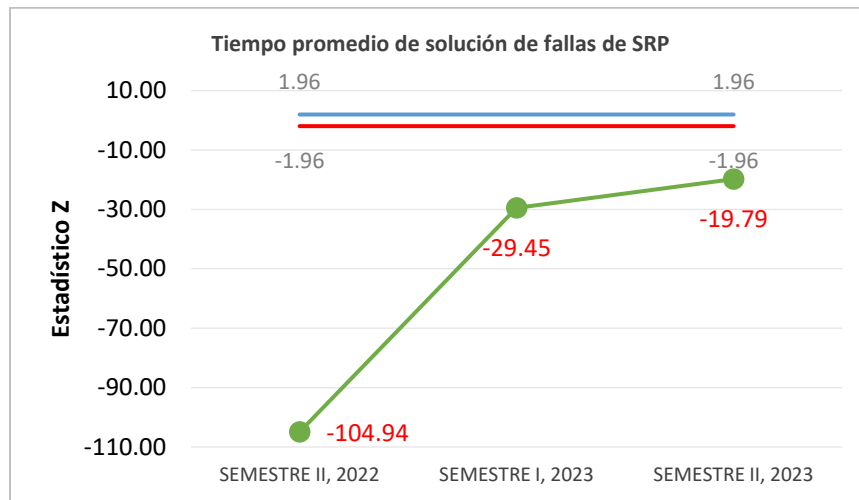


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de julio el valor es de 52.35%, para agosto de 59.56%, septiembre de 62.53%, octubre de 39.28%, noviembre de 39.03% y diciembre de 25.98%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 18. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 179 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 48.43% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, en promedio se atiende en menor tiempo la solución de la falla para los concesionarios del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

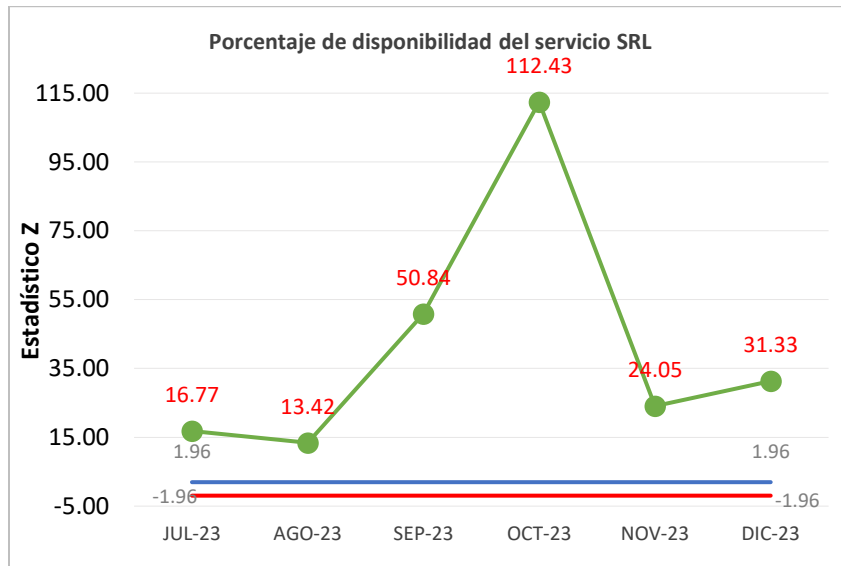
### ICD particular 181<sup>12</sup>, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en todos los meses reportados los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa. Cabe

<sup>12</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo correctamente, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

señalar que para el mes de octubre la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio.

**Gráfica 19. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 181 Telmex**

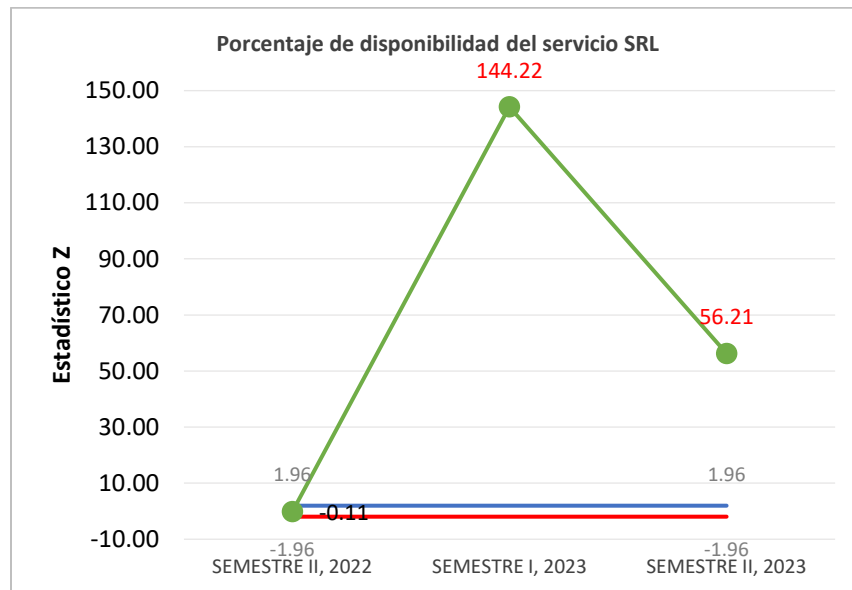


**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 20. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 181 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

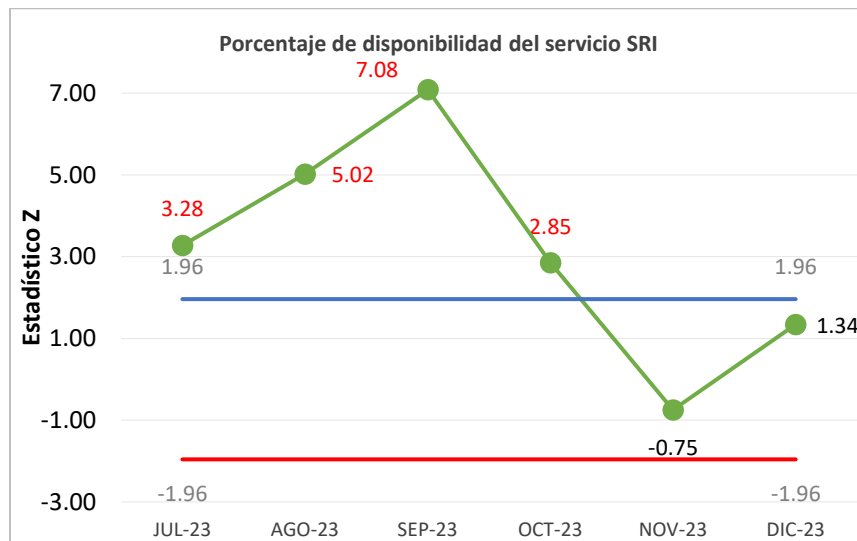
Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad de los servicios entre un grupo y otro<sup>13</sup>, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

<sup>13</sup> Se tienen un total de 6,284,259 servicios en el grupo interno vs 7,698 servicios en el grupo externo

**ICD particular 182<sup>14</sup>, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para los meses de noviembre y diciembre el valor Z se ubica dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre, los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 21. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 182 Telmex**



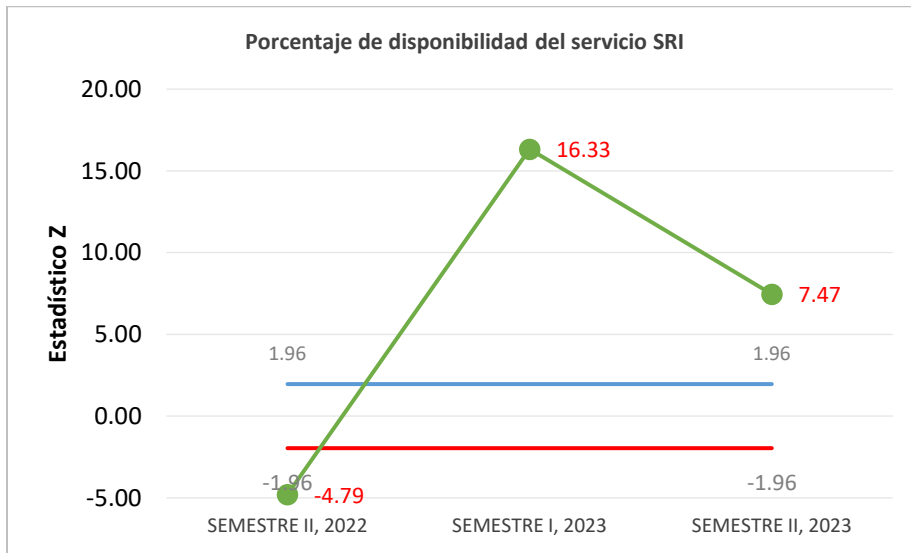
**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en todos los meses del periodo reportado en los que el valor Z estuvo fuera de rango se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

<sup>14</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo correctamente, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 22. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 182 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro<sup>15</sup>, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran

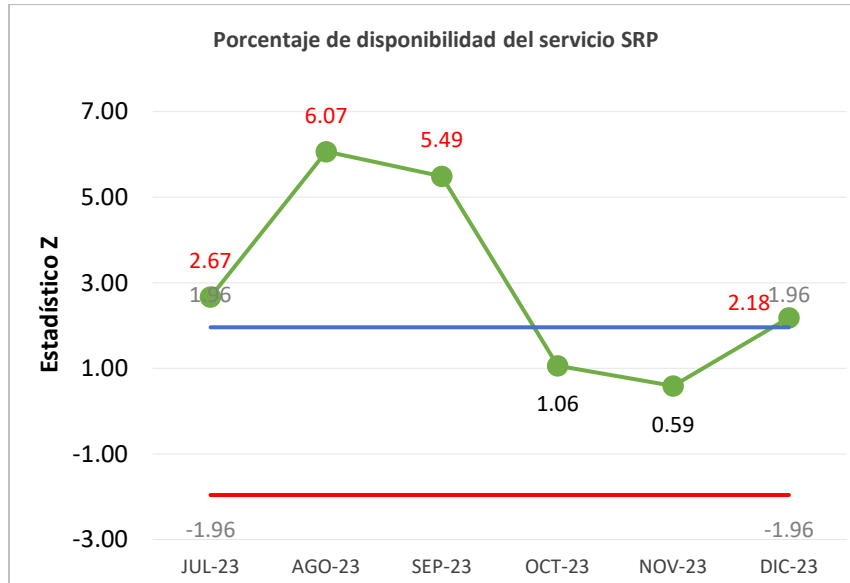
<sup>15</sup> Se tienen un total de 11,872,065 servicios en el grupo interno vs. 46,841 servicios en el grupo externo

dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

**ICD particular 183<sup>16</sup>, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para los meses de octubre y noviembre el valor Z se ubica dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre, los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 23. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 183 Telmex**



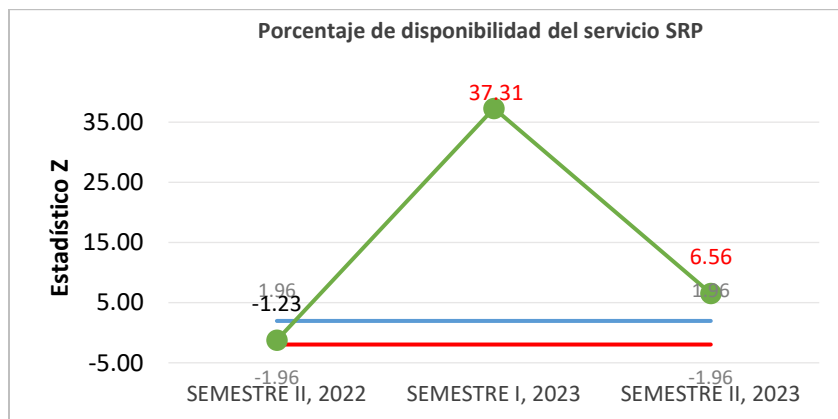
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

<sup>16</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo correctamente, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en todos los meses del periodo reportado en los que el valor Z estuvo fuera de rango, se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 24. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 183 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro<sup>17</sup>, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran

<sup>17</sup> Se tienen un total de 47,261,742 servicios en el grupo interno vs 13,240 servicios en el grupo externo



dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

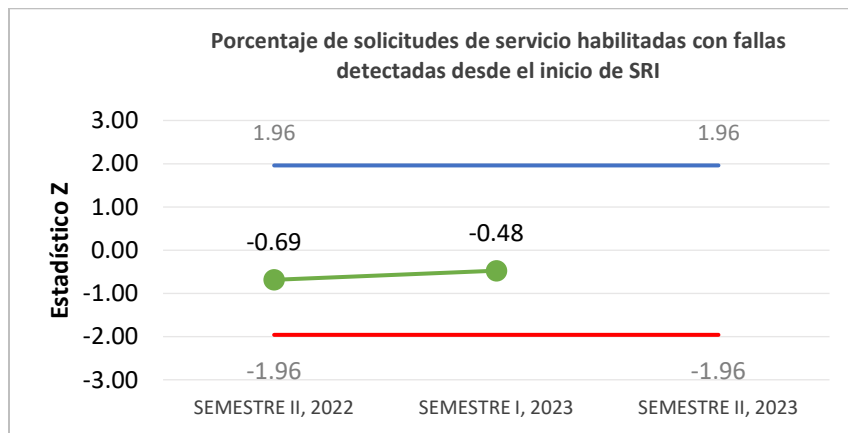
**ICD particular 185, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

En el periodo que se reporta, se presentaron solo 2 solicitudes de habilitación por parte del grupo externo, de las cuales, ninguna presentó fallas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, razón por la que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 186, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

A pesar de contar semestralmente con el número de observaciones de solicitudes de habilitación, se advierte que, al no contar con fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**Gráfica 25. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 186 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Cabe señalar que, a diferencia de los semestres anteriores donde se obtuvo un valor del estadístico Z semestral, debido a que se registraron fallas en los siguientes 8 días posteriores a la habilitación del servicio en ambos grupos, en esta ocasión no se presentaron fallas en el grupo externo.

#### **ICD particular 187, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

A pesar de contar con el número de observaciones de habilitación necesarias en el periodo, al solo contar con una falla detectada en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el grupo externo<sup>18</sup>, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede obtener valor solo para el mes de diciembre con 1478.95% y con un valor semestral de 27.10%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por otro lado, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo, debido a que no se cuenta con la frecuencia suficiente de observaciones,

#### **ICD particular 189, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas".**

En el periodo que se reporta, no se presentaron las observaciones suficientes por parte del grupo externo<sup>19</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, solo se puede calcular el valor para los meses de julio con 190.02%, agosto con 81.28% y septiembre con 512.75%, dado que solo estos meses se tuvieron fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación

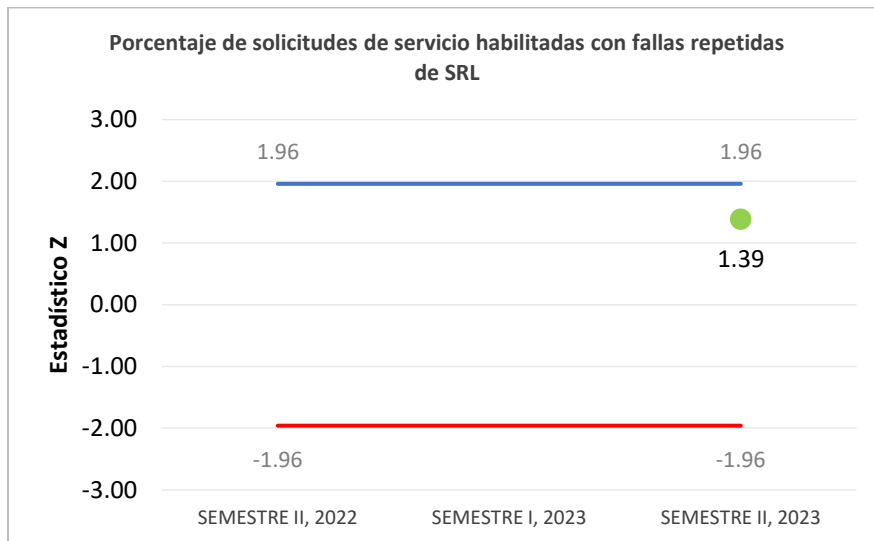
<sup>18</sup> Solo el mes de diciembre presento 1 falla.

<sup>19</sup> Se reportaron fallas para el mes de julio de 7 con 1 repetida, en agosto de 22 con 2 repetidas, en septiembre de 6 con 2 repetidas, en octubre de 0 con 0 repetidas, en noviembre de 4 con 0 repetidas y diciembre de 2. con 0 repetidas.

de falla en el grupo externo, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 26. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 189 Telmex

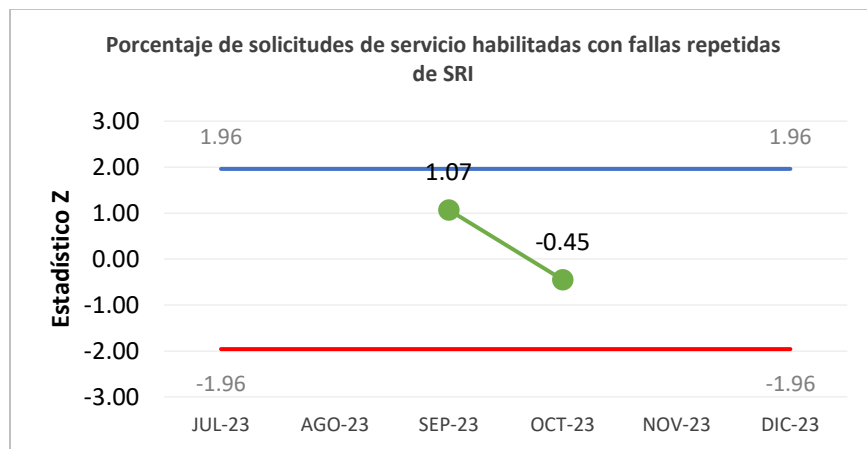


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, el valor de la diferencia porcentual de promedios para los meses de julio, agosto y septiembre, es debido a que influye el factor de la cantidad de fallas reportadas y las fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla entre un grupo y otro.

ICD particular 190, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas". Se cuenta con el número de observaciones suficientes de fallas reportadas en el periodo en ambos grupos para poder realizar el cálculo del estadístico Z, sin embargo, para los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre<sup>20</sup> no se contó con las suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en el grupo externo como condición para poder realizar el cálculo del estadístico Z. Por lo que hace a los valores Z de los demás meses, se encuentran dentro de los límites de control.

Gráfica 27. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 190 Telmex



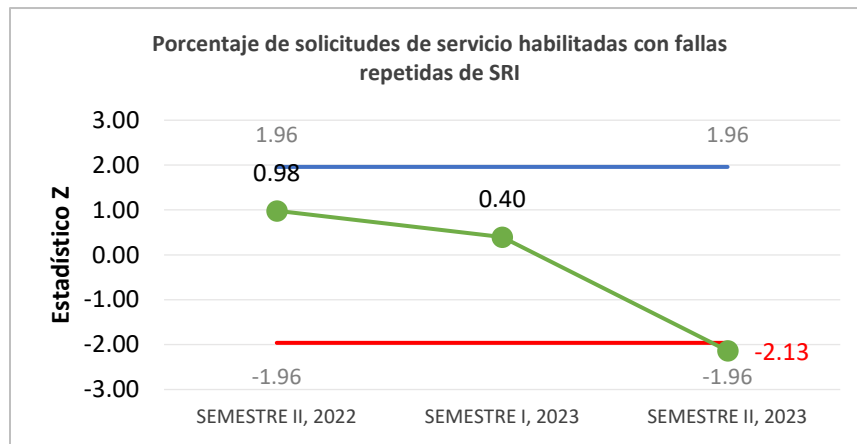
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de julio el valor es de 60.63%, para agosto de 43.01%, para noviembre de 41.99% y diciembre de 48.87%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

<sup>20</sup> Se tuvieron solo 3 fallas repetidas a la última reparación de falla para el mes de julio, 4 fallas repetidas en agosto. 4 fallas repetidas en noviembre y 3 fallas repetidas en diciembre.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 28. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 190 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 28.67% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, en promedio se tiene un menor número de fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla para los concesionarios del grupo externo. Mientras que, por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

**ICD particular 191, “Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas”**

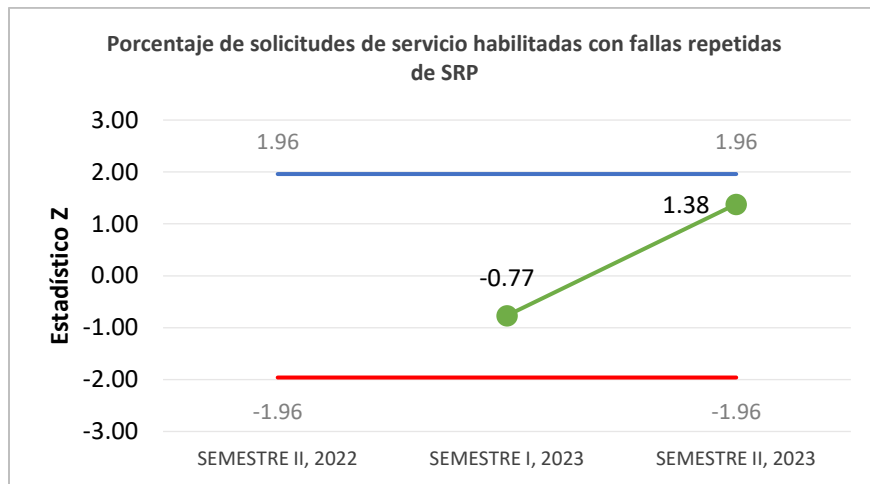
A pesar de contar con el número de observaciones de fallas reportada en el periodo al no contar con suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación

de falla en el grupo externo como condición <sup>21</sup>, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de julio es de 64.57%, para agosto de 113.46%, para septiembre de 55.99%, para octubre de 95.69%, para noviembre de 42.52% y para diciembre de 30.14%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

**Gráfica 29. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 191 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, la desviación fuera del umbral de los valores de la diferencia porcentual de promedios, es debido a que influye el factor de la cantidad

<sup>21</sup> Para el mes de julio se registraron 4 fallas repetidas, agosto 4 fallas repetidas, septiembre 1 falla repetida, octubre 4 fallas repetidas, noviembre 3 fallas repetidas y diciembre 2 fallas repetidas.

de fallas reportadas y las fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla entre un grupo y otro.

### Telnor

#### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión de servicio, gestión de fallas, QoS y trabajos especiales para el SRMLT los ICD particulares: 164, 168, 172, 176, 180, 184, 188, 192, 196, y 200 no se presentaron observaciones de los servicios, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral. Es de mencionar que, el Proveedor de SMR señala que el SRMLT es un servicio intermedio que no se comercializa directamente a sus suscriptores.

Para la dimensión de trabajos especiales de SRL, SRI y SRP, ICD particulares: 193, 194, 195, 197, 198 y 199, no se presentaron observaciones, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

#### ICD solo con demanda interna o externa

En el periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión del servicio, ICD particulares: 161, 165, 166, 167 y 169, para el SRL y 171 para el SRI; gestión de fallas, ICD particulares: 173 y 177 para el SRL; QoS, ICD particulares: 185, 186, 187 y 189 para el SRL y 191 para el SRP; el Proveedor de SMR informa solo demanda interna de servicios, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

#### ICD con demanda de los grupos interno y externo

ICD particular 162, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".

Para el grupo externo, no se contó con el mínimo de observaciones suficientes, ya que solo se registraron 9 observaciones de solicitudes de servicio en todo el periodo, de las cuales 8 fueron



habilitadas <sup>22</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, se tiene un valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de julio de 43.68%, en agosto de 51.37%, en septiembre de 44.68%, en octubre de 30.80%, en noviembre de 46.23% y en diciembre de 46.97%, con un valor semestral de 29.02%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes de servicio en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio.

#### **ICD particular 163, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

Para el grupo externo, no se contó con el mínimo de observaciones, ya que solo se registraron 3 observaciones de solicitudes de servicio en todo el periodo, de las cuales solo 1 fue habilitada<sup>23</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, se tiene que el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de septiembre es de 42.26%, con un valor semestral de 52.84%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes de servicio en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio.

---

<sup>22</sup> Con 1 observación en julio, 1 en agosto, 3 en septiembre, 2 en octubre, 1 en noviembre y 1 en diciembre. Con solo MVS NET, S.A. DE C.V. como solicitante del servicio.

<sup>23</sup> Con 1 observación en septiembre y 2 en octubre. Los CS que solicitan el servicio son: AXTEL, S.A.B. DE C.V. y TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.



**ICD particular 170, Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida.**

Al respecto, únicamente se cuenta con 6<sup>24</sup> observaciones en el grupo externo en el periodo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de agosto tuvo un valor de 145.30%, en septiembre de 76.85%, en octubre de 29.83% y en diciembre de 26.49%, mientras que su valor semestral es de 80.13% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes de habilitación para usuarios existentes en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias.

**ICD particular 174, " Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".**

En el periodo reportado, ninguno de los meses presentó observaciones suficientes por parte del grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de julio el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de agosto con 58.99%, septiembre con 49.72%, octubre con 42.50%, noviembre con 23.93% y

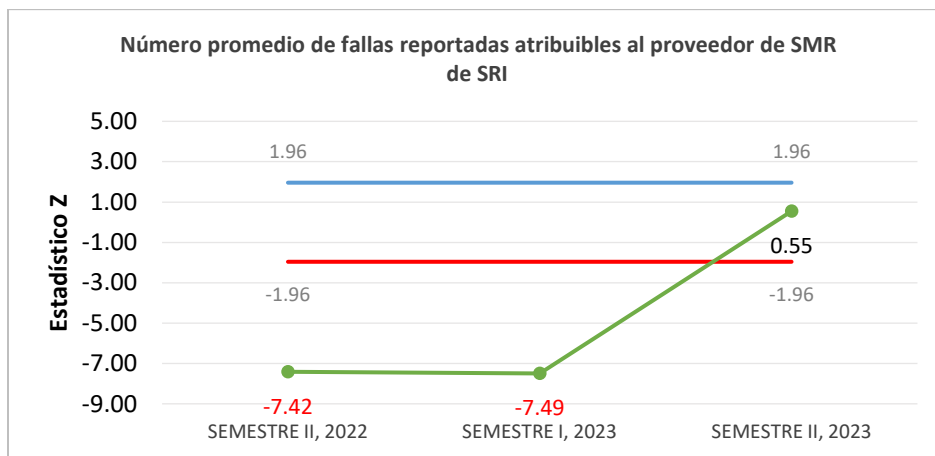
---

<sup>24</sup> Con 1 observaciones en el mes de agosto, 3 en septiembre, 1 en octubre y 1 en diciembre por parte del CS MVS NET, S.A. DE C.V.

diciembre con 42.44%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

**Gráfica 30. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 174 Telnor**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, el análisis realizado, se advierte que existe una disparidad en la cantidad del número de fallas externas versus las fallas internas, pero es de señalar que, para este periodo el valor del estadístico Z semestral está dentro del rango, debido a que el promedio de fallas atribuibles al Proveedor de SMR entre un grupo y otro es similar, a diferencia de periodos anteriores donde se tenía para algunos meses promedios iguales a cero afectando el valor global y como consecuencia un valor Z fuera de los límites de control. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias.



**ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".** Al respecto, únicamente se cuenta con 9<sup>25</sup> observaciones de fallas reportadas, de las cuales solo 2 fueron atribuibles al Proveedor de SMR en todo el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de octubre el valor es de 18.53% y para diciembre de 226.91%, mientras que su valor semestral es de 32.85%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que existe una disparidad en la cantidad del número de fallas externas versus las fallas internas. En particular, el valor de la diferencia porcentual de promedios para el mes de diciembre se debe a que en el grupo externo el promedio de la falla es del 100%. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias.

**ICD particular 178, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

En el periodo reportado, ninguno de los meses presentó observaciones suficientes por parte del grupo externo<sup>26</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por otra parte, los valores de la diferencia porcentual de promedios para los meses de octubre, noviembre y diciembre se encuentran dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de julio con 54.28%, agosto con 48.11% y septiembre con 51.64%, se

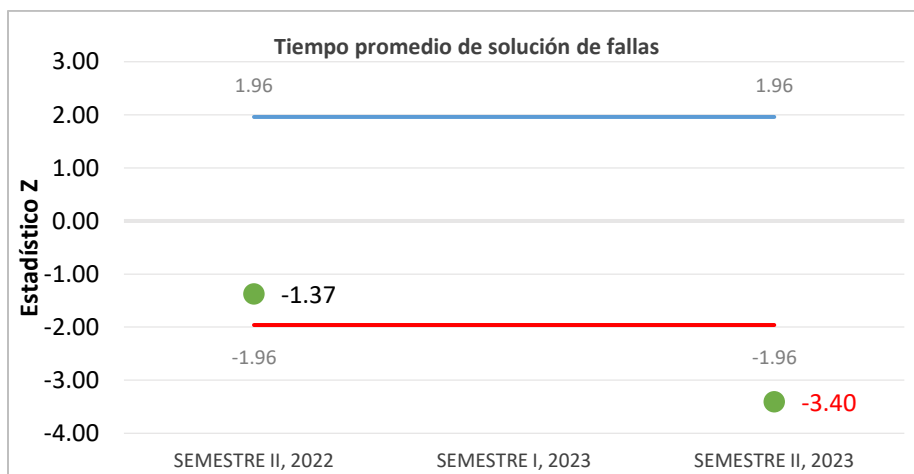
<sup>25</sup> Con 2 fallas reportadas en el mes de agosto, 3 en octubre con 1 atribuibles al Proveedor de SMR, 3 en noviembre y 1 en diciembre con 1 atribuibles al Proveedor de SMR. Los CS que solicitan el servicio son: MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L., OPERBES S.A. DE C.V. y AXTEL S.A.B. DE C.V.

<sup>26</sup> Con 7 observaciones en el mes de julio, 9 en agosto, 6 en septiembre, 6 en octubre, 3 en noviembre y 8 en diciembre. Los CS que solicitan el servicio son: MVS NET, S.A. DE C.V. y CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V.

ubicar fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al agregado semestral, el valor de estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 31. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 178 Telnor**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 27.13% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte la existencia de disparidad del número de fallas, con 10,238 externas contra 39 internas, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedios, por otro lado, el valor del estadístico semestral nos indica que en promedio se solucionan las fallas de manera más rápida para los concesionarios del grupo externo. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor



de SMR resalta que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan disparejos presentan variaciones porcentuales muy amplias; mientras que, sobre el valor del estadístico Z semestral, señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

#### **ICD particular 179, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

Al respecto, únicamente se cuenta con 2<sup>27</sup> observaciones en el grupo externo en el periodo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, los valores de la diferencia porcentual de promedios para los meses de octubre y diciembre, así como el valor semestral, se encuentran dentro de los parámetros establecidos.

Al respecto, y pese que los valores porcentuales están dentro del umbral el Proveedor de SMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan disparejos presentan variaciones porcentuales muy amplias.

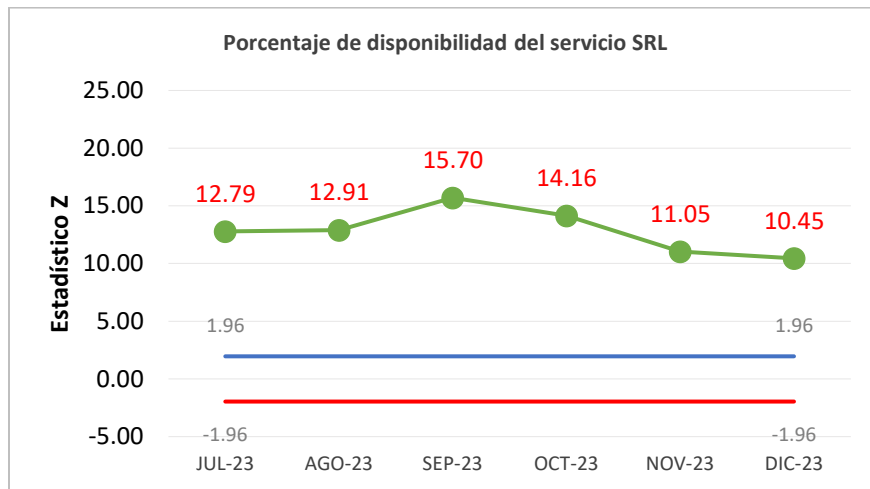
#### **ICD particular 181, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en todos los meses reportados, los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

---

<sup>27</sup> Con 1 observaciones en el mes de octubre y 1 en diciembre, por parte del CS OPERBES S.A. DE C.V.

Gráfica 32. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 181 Telnor

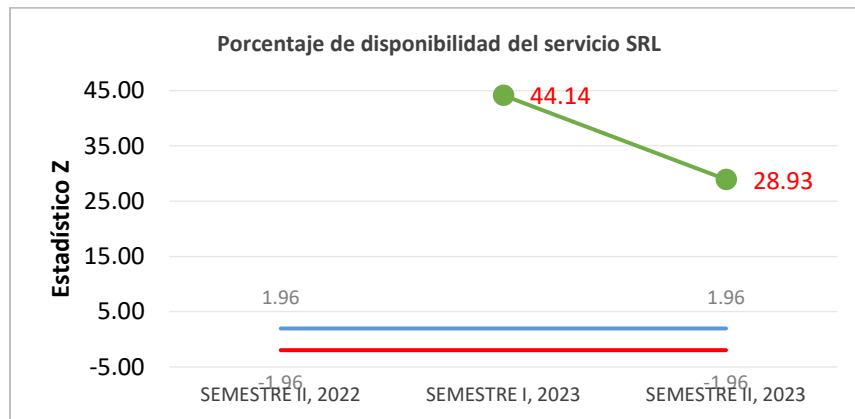


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad en el servicio entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 33. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 181 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

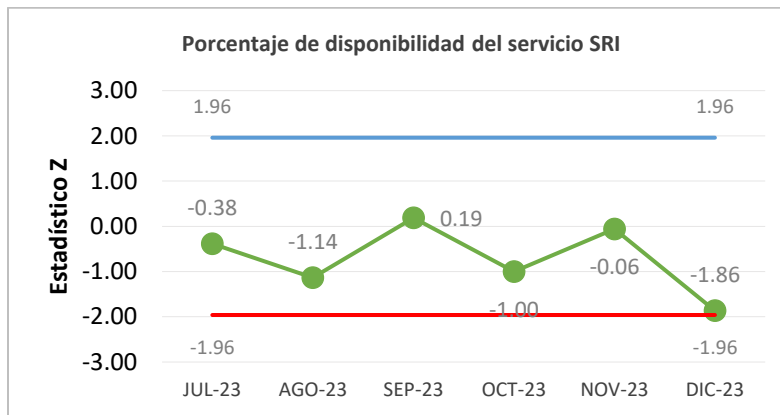
Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100% para los todos los meses, es decir, no se tuvo fallas en el servicio. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR sobre los valores del estadístico Z, señala que se privilegia la operación externa para la atención de los CS.

#### ICD particular 182, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en los todos los meses el valor Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

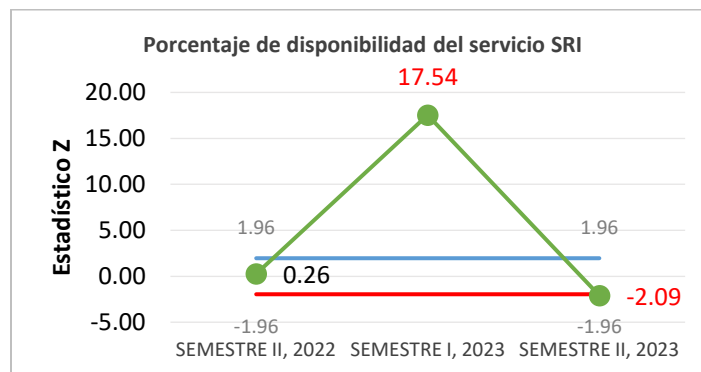
Gráfica 34. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 182 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica ligeramente fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación interna.

Gráfica 35. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 182 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor



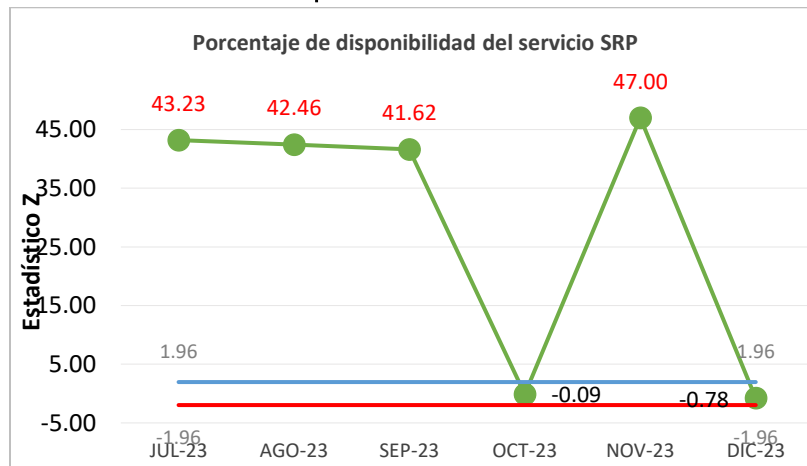
Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que pese a tener en promedio una mayor disponibilidad del servicio en el grupo interno, al tener una diferencia porcentual de promedio dentro del umbral menor al 10%, no se observa un favorecimiento hacia el grupo interno. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR señala que las fallas son eventos aleatorios entre las solicitudes externas e internas, causadas por factores multifactoriales que están fuera del control de Telnor.

**ICD particular 183, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que solo en los meses de octubre y diciembre el valor Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos, mientras que, en los meses de julio, agosto, septiembre y noviembre sus valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 36. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 183 Telnor**

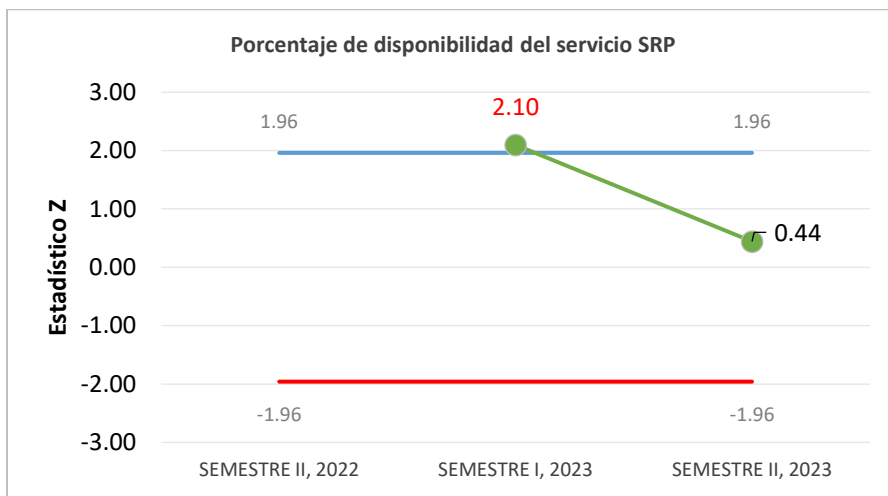


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en los meses de julio, agosto, septiembre y noviembre se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad en el servicio entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

**Gráfica 37. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 183 Telnor**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que la disponibilidad en el servicio para los meses de julio, agosto, septiembre y noviembre fue del 100% para el grupo externo, es decir no se tuvo fallas en el servicio. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR, sobre los valores del estadístico Z, señala que no hubo eventos que representen tiempo fuera de servicio hacia los CS del grupo externo.



ICD particular 190, “Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas”.

En el periodo que se reporta, no se presentaron observaciones suficientes de fallas reportadas para el grupo externo<sup>28</sup>, y solo se presentaron 2 fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para los meses de agosto con 23.79% y en diciembre con 34.15%, así como un valor semestral de 63.84%, se ubica fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Al respecto, el Proveedor de SMR considera que no es válido comparar el número de eventos externos con el número de eventos internos, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias.

## ORE

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para el servicio de enlaces dedicados entre localidades y LDI.

## Enlaces dedicados entre localidades y LDI

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 16 (dieciséis) ICD relativos al servicios de Enlaces dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

---

<sup>28</sup> Con 7 observaciones de fallas reportadas en el mes de julio con 0 repetidas, 9 fallas reportadas en agosto de las cuales 1 fue repetida, 6 fallas reportadas en septiembre con 0 repetidas, 6 fallas reportadas en octubre con 0 repetidas, 3 fallas reportadas en noviembre con 0 repetidas y 8 fallas reportadas en diciembre de las cuales 1 fue repetida.

Tabla 4. Enlaces dedicados entre localidades y LDI  
ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
210	6	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas	Solicitud del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
213	8	Loc y LDI	Tiempo promedio para programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Solo externas <sup>1 y 2</sup>
216	12	Loc y LDI	Tiempo promedio de habilitación del servicio	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
219	22	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
222	28	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo externas <sup>2</sup>
225	29	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Gestión de fallas	Solo externas <sup>1 y 2</sup>
228	30	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Gestión de fallas	Solo Internas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
231	24	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
234	25	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
237	26	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
240	35	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
243	36	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (con redundancia)	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
246	37	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
249	38	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo externas <sup>2</sup>
252	39	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
255	40	Loc y LDI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Solo externas <sup>1 y 2</sup>

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

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, para la dimensión de QoS, el **ICD particular 243**, no presenta observaciones de servicio, por lo que, no es posible realizar el cálculo del estadístico



Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

#### ICD solo con demanda interna o externa

En el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio ICD particular 213; para gestión de fallas, ICD particulares 225 y 228; para trabajos especiales ICD particular 255, el Proveedor de SMR solo reportó observaciones de uno de los grupos, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

#### ICD con demanda de los grupos interno y externo

##### ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".

A pesar de contar con el número de observaciones en el periodo, al no contar con solicitudes rechazadas del grupo interno, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, en la operación propia, no hay rechazo de solicitudes como consecuencia de errores en la información que el personal ingresa a los sistemas, pues la información se valida antes de ingresarla. Respecto de las operaciones externas, se ha observado que los CS ingresan sus solicitudes con información errónea o incompleta, que deriva en el rechazo de estas solicitudes, dicho rechazo no es imputable a Telmex sino al CS.

##### ICD particular 216, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio".

En los meses reportados en el periodo no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo<sup>29</sup>, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que, para el mes de julio es de 76.64%, en agosto de 73.71%, en septiembre de 67.61%, en octubre

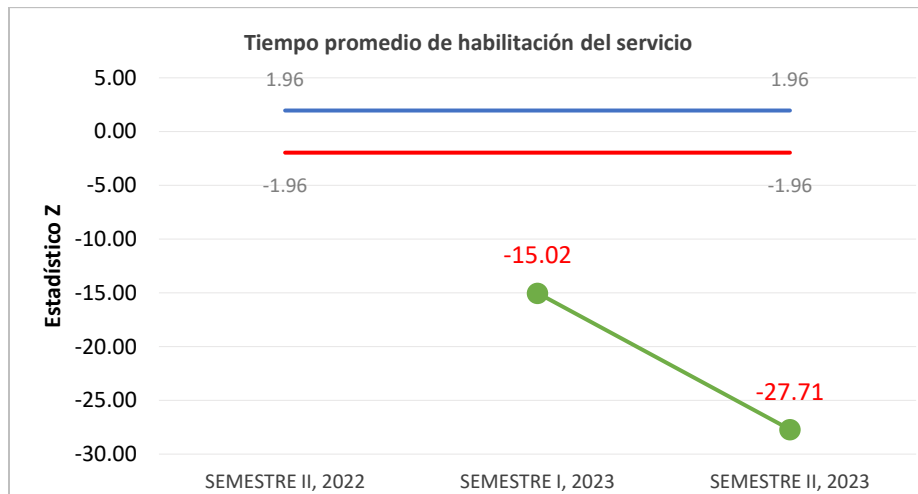
---

<sup>29</sup> En julio se tiene 14 solicitudes, en agosto 18, en septiembre 8, en octubre 24, en noviembre 5 y en diciembre 7.

de 75.48%, en noviembre de 78.68% y para diciembre de 81.88%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 38. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 216 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 75.53%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

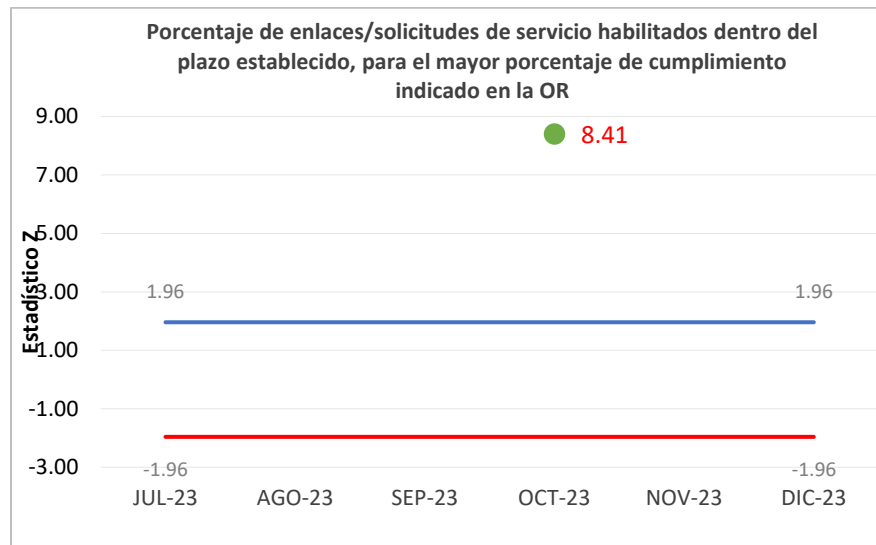
Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la habilitación del servicio se atiende en promedio en menor tiempo para los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que para este servicio se privilegia la operación para los CS externos respecto a los internos, así también, menciona que en la operación propia la fecha de

entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha de entrega vinculante del servicio.

**ICD particular 219, "Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR".**

En los meses reportados en el periodo solo para el mes de octubre se presentaron observaciones suficientes para realizar el cálculo del estadístico Z, el cual se encuentra fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa, mientras que, para los demás meses del periodo no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo<sup>30</sup>, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica.

**Gráfica 39. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 219 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

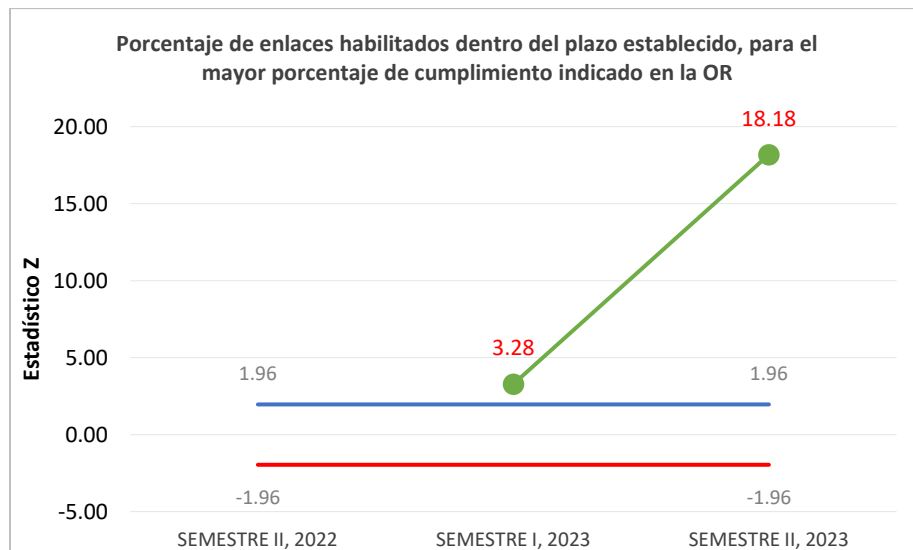
<sup>30</sup> En julio se tiene 19 observaciones, en agosto 26, en septiembre 19, en noviembre 15 y en diciembre 9.



Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que, para el mes de julio es de 203.72%, en agosto de 213.31%, en septiembre de 106.73%, en octubre de 156.97%, en noviembre de 206.67% y para diciembre de 551.16%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra fuera de los límites de control establecido, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 40. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 219 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

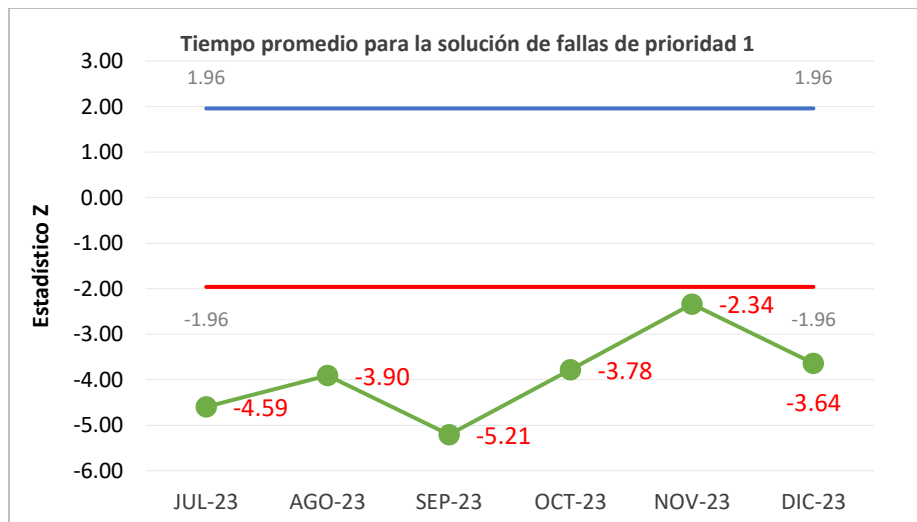
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios tiene un valor de 198.73%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que se habilitan más solicitudes del servicio dentro del plazo establecido para los CS del grupo externo, además, en comparación al periodo pasado, para este periodo el promedio de solicitudes habilitadas dentro del plazo establecido es más del doble en el grupo externo con respecto al grupo interno, por ello, tal diferencia en el porcentual de promedios. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de cumplir con un mayor porcentaje los plazos de entrega.

**ICD particular 222, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1".**

En el periodo se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales todos se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 41. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 222 Telmex**

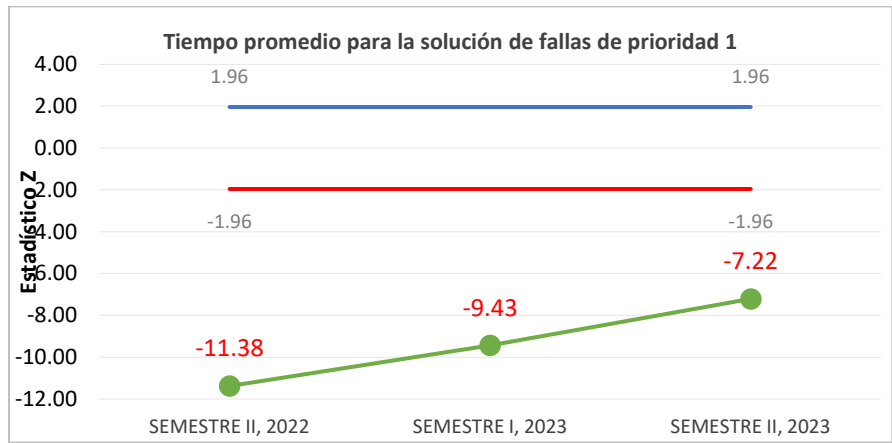


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de julio el valor es de 71.41%, en agosto de 65.88%, en septiembre de 80.24%, en octubre de 67.56%, en noviembre de 82.42% y para diciembre de 67.02%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 42. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 222 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

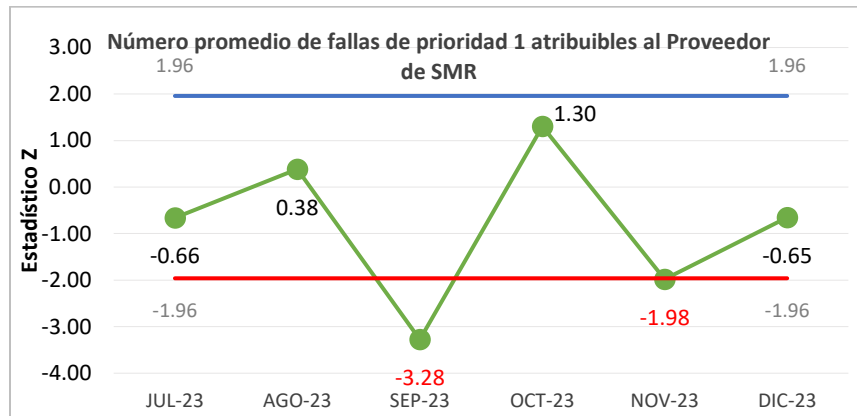
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral tuvo un valor de 73.10%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la solución de la falla se atiende de manera más rápida a los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

**ICD particular 231, “Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR”.**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales, para los meses de julio, agosto, octubre y diciembre, los valores Z se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de septiembre y noviembre, los valores Z se ubican fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 43. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 231 Telmex**

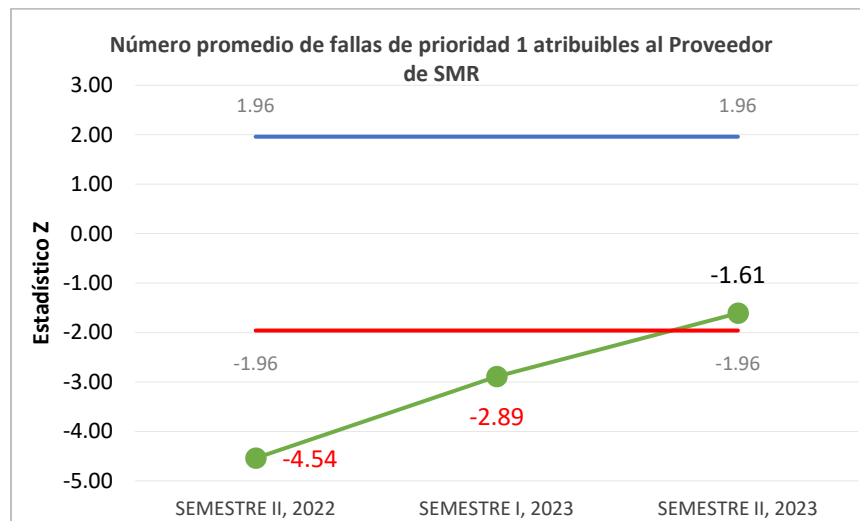


**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de septiembre es de 32,46% y en noviembre con 20.81%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que se respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 44. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 231 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que para los valores del estadístico Z mensual se tiene en promedio más fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el total de enlaces activos en el grupo interno, mientras que, para los valores fuera del umbral de la diferencia de los promedios, es debido a que existe una disparidad en la cantidad del número de enlaces para el servicio externo frente al servicio interno, lo que deriva en variaciones porcentuales amplias. Al respecto, el Proveedor de SMR indica que para los valores fuera de rango, las fallas son esencialmente eventos aleatorios entre las solicitudes externas e internas y la causa obedece a situaciones multifactoriales que están fuera del control de Telmex.

#### ICD particular 234, "Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen fallas de prioridad 2 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces para el grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de

promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

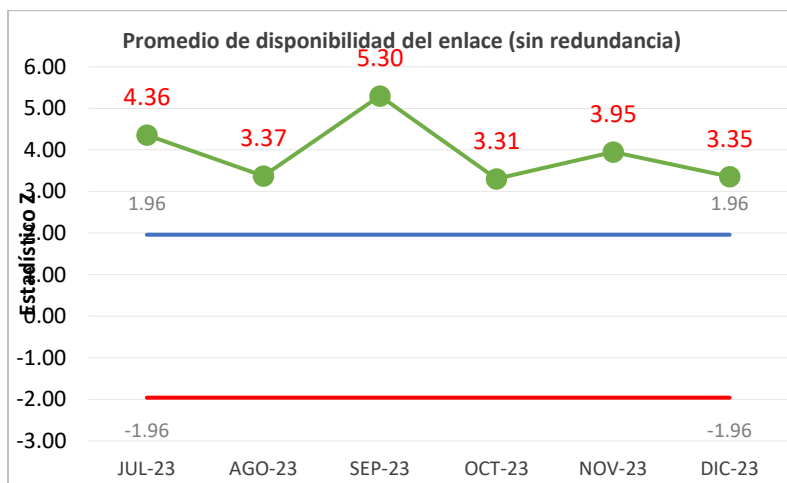
**ICD particular 237, "Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces para el grupo externo, mientras que, para el grupo interno son insuficientes, por tal motivo, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 240, "Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)".**

En los meses reportados en el periodo se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 45. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 240 Telmex**

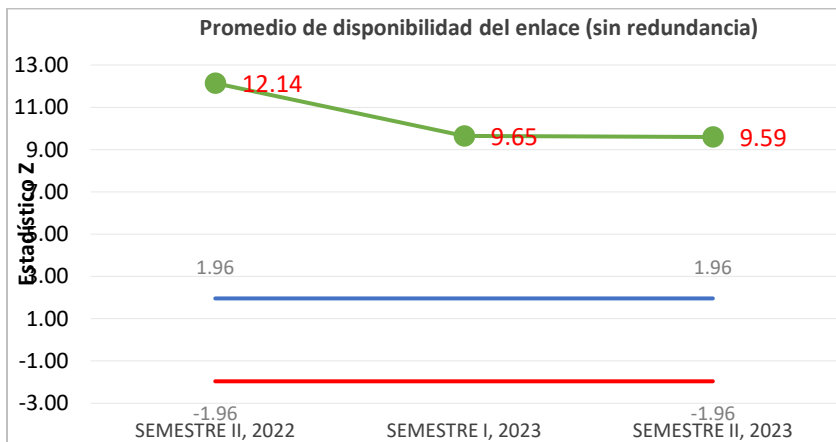


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, su valor para todos los meses se encuentra dentro del umbral establecido.

Por lo que respecta al cálculo semestral el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 46. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 240 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el promedio de disponibilidad del enlace es mayor en el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

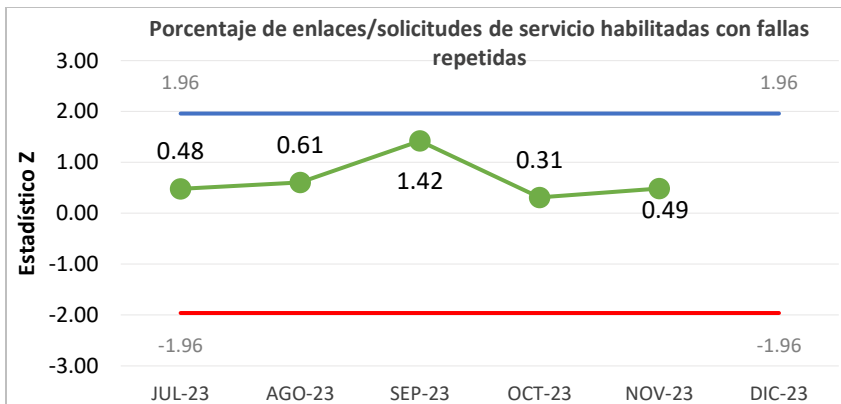
ICD particular 246, "Porcentaje de enlaces de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas al no contar con fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 249, "Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas".

En el periodo que se reporta, la gran mayoría de los meses presentaron observaciones suficientes y condiciones necesarias en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, el valor Z se encuentra dentro del límite de control<sup>31</sup>.

Gráfica 47. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 249 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

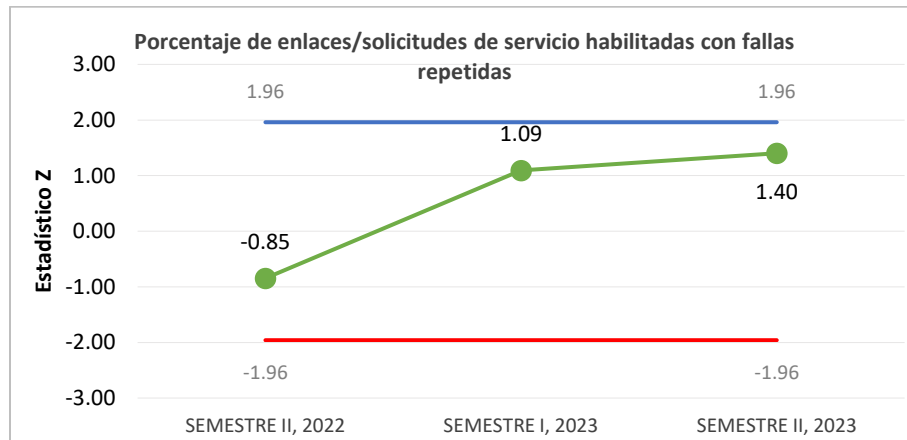
<sup>31</sup> En el mes de diciembre se registraron solo 4 fallas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, por lo que no cumple las condiciones para poder calcular el valor del estadístico Z.



Por otra parte, para el cálculo de la diferencia porcentual de promedios el valor para el mes de diciembre se encuentra dentro de los parámetros establecido.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentran dentro de los límites de control.

**Gráfica 48. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 249 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

**ICD particular 252, "Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales".**

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes de servicio en ambos grupos, no se requirieron trabajos especiales por parte del grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación interna no se tiene considerado un trabajo especial por evento como sucede en la operación externa, en cambio, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en



el diseño de sus redes la disponibilidad tecnológica, la demanda proyectada, el tiempo para juntar la demanda necesaria, la rentabilidad del proyecto, entre otras cosas.

## Telnor

### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de gestión de fallas, el **ICD particular 228**; para QoS, el **ICD particular 243**, no presentaron observaciones de servicio, por lo que, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

### ICD solo con demanda interna o externa

En el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio **ICD particular 213**; para gestión de fallas, **ICD particulares 222 y 225**; para QoS, **ICD particular 249**; para trabajos especiales **ICD particular 255**; el Proveedor de SMR solo reportó observaciones de uno de los grupos, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

### ICD con demanda de los grupos interno y externo.

#### ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes recibidas en ambos grupos<sup>32</sup>, por lo que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, en la operación propia, no hay rechazo de solicitudes como consecuencia de errores en la información que el personal ingresa a los sistemas, pues la información se valida antes de ingresarla. Respecto de las operaciones externas, se ha observado que los CS ingresan sus solicitudes con información errónea o incompleta, que deriva en el rechazo de estas solicitudes, dicho rechazo no es imputable a Telnor sino al CS.

---

<sup>32</sup> Se tienen 23 observaciones de solicitud en todo el periodo del grupo interno sin ninguna solicitud rechazada, mientras que el grupo externo cuenta con 7 observaciones de solicitud en todo el periodo con solo 3 rechazada (1 en noviembre y 2 en noviembre).

#### ICD particular 216, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos<sup>33</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que para el mes de septiembre es de 83.51%, así como un valor semestral de 79.35%; ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha de entrega vinculante del servicio.

#### ICD particular 219, "Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos<sup>34</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que para el mes de septiembre es de 200.00%, así como un valor semestral de 85.71%; ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

---

<sup>33</sup> Se tienen 13 observaciones en todo el periodo en el grupo interno, mientras que en el grupo externo se tienen solo 2 observaciones en todo el periodo.

<sup>34</sup> Se tienen 13 observaciones en todo el periodo en el grupo interno, de las cuales 7 fueron habilitadas dentro del plazo establecido, mientras que en el grupo externo tienen solo 2 observaciones en todo el periodo con las mismas 2 habilitadas dentro del plazo establecido.



Ahora bien, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha de entrega vinculante del servicio.

**ICD particular 231, "Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos en ambos grupos, no se tienen las suficientes fallas de prioridad 1 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces por parte del grupo externo, mientras que en el grupo interno, no se registró ninguna falla en el servicio, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 234, "Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos en ambos grupos, no se tienen las suficientes fallas de prioridad 1 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces por parte del grupo externo, mientras que en el grupo interno no se registró ninguna falla en el servicio, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

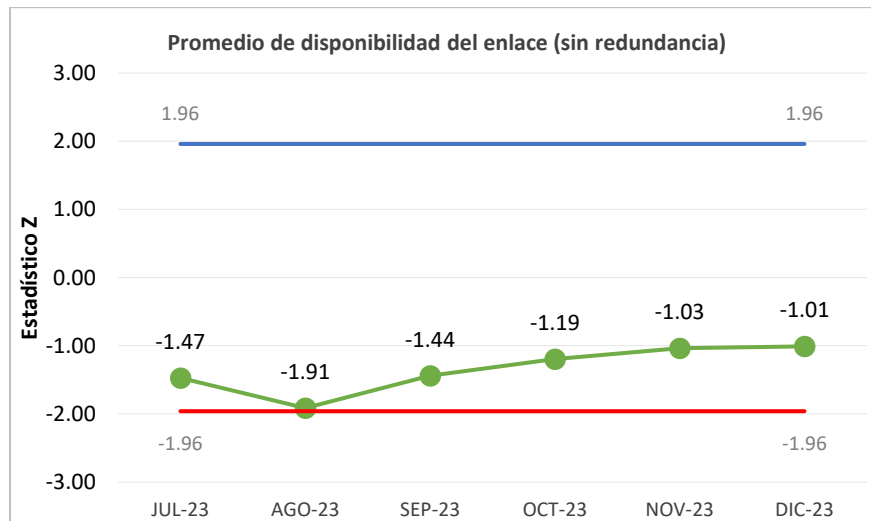
**ICD particular 237, "Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta el número de observaciones suficientes de enlaces activos en ambos grupos, ninguno de los dos tuvo fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

ICD particular 240, "Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)".

En los meses reportados se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener el valor del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control.

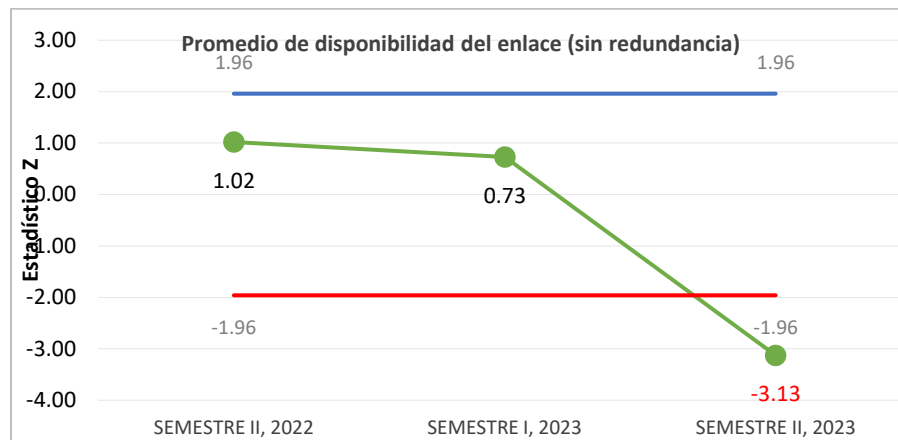
Gráfica 49. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 240 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia significativa entre ambos grupos.

Gráfica 50. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 240 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Por otra parte, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que pese a tener en promedio una mayor disponibilidad del servicio en el grupo interno, al tener una diferencia porcentual de promedio dentro del umbral menor al 10%, no se observa un favorecimiento hacia el grupo interno. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR señala que las fallas son eventos aleatorios entre las solicitudes externas e internas, causadas por factores multifactoriales que están fuera del control de Telnor.

### ICD particular 246, "Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio"

En el periodo reportado, no se cuenta con las observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos, además ninguna presentó fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de



la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, así como su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 252, "Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes de servicio en ambos grupos, además solo para el grupo externo 2 solicitudes requirieron con trabajo especial en todo el periodo, mientras que para el grupo interno ninguna solicitud requirió trabajo especial, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, así como su representación gráfica mensual y semestral.

Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación interna no se tiene considerado un trabajo especial por evento como sucede en la operación externa, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en el diseño de sus redes la disponibilidad tecnológica, la demanda proyectada, el tiempo para juntar la demanda necesaria, la rentabilidad del proyecto, entre otras cosas

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

---

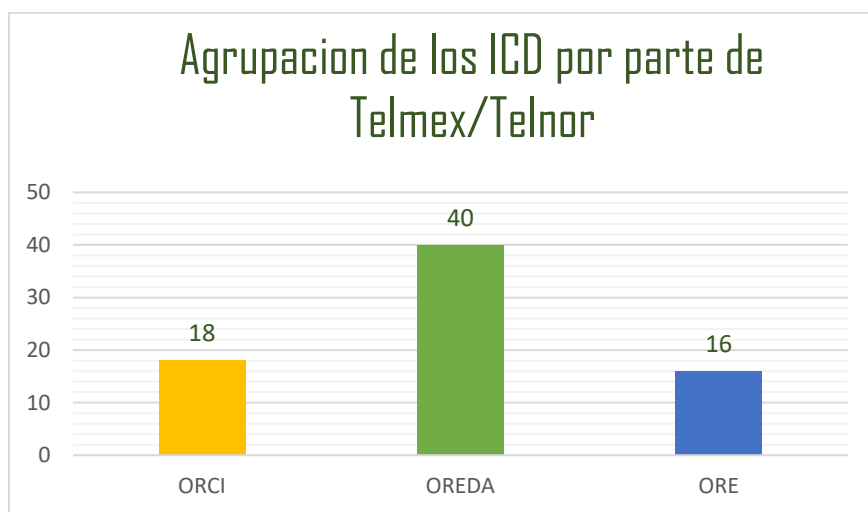
- En algunas gráficas semestrales, el Proveedor de SMR no agrega el valor que en su momento se obtuvo en los reportes anteriores, por lo que es necesario que en los informes siguientes deberá agregar los valores de los periodos n-2, n-1 y n conforme se establece en el artículo 8 del Acuerdo. Así también, se identificó que, si en el presente periodo no fue posible obtener un valor del estadístico Z semestral se omitió su presentación, por lo que en los informes sucesivos se deberá entregar la gráfica con los valores n-2 y n-1.
- Para los ICD relativos a porcentaje de disponibilidad de servicio (ICD particulares 181, 182 y 183), al momento de publicación del presente informe, se encontraba en proceso de revisión información adicional que se recibió por parte del Proveedor de SMR, por lo que está sujeto a validación.
- Para el ICD particular 181, se identificó que, como parte de la información adicional que entregó el Proveedor de SMR, se omitió reportar el cálculo del estadístico Z semestral, su representación gráfica, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedio, por lo que para los siguientes informes el Proveedor de SMR deberá entregar los cálculos correspondientes.
- Los Proveedores de SMR deberá proporcionar justificaciones adecuadas sobre las causas que originan resultados fuera de los parámetros establecidos tanto para el estadístico Z como para la diferencia porcentual de promedios.

## 6 CONCLUSIONES

---

Telmex y Telnor presentaron 74 ICD particulares cada uno, agrupados por oferta de referencia como se muestra a continuación:





Para Telmex se identificó que:

I. Para ORCI:

18 ICD no tuvieron demanda en el servicio (9 para AT y 9 de SPE), motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

II. Para OREDA:

- o 16 ICD no tuvieron demanda (correspondientes al SRMLT y TE);
- o 1 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo;

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

- o 23 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 18 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 5 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación

de servicios por medio del estadístico Z, es de señalar que para algunos casos si puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

III. Para ORE:

- o 1 ICD no tuvo demanda.
- o 4 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo.

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

- o 11 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 6 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 5 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

Para Telnor se identificó que:

I. Para ORCI:

- o 18 ICD no tuvieron demanda en el servicio (AT y SPE).

Sin información recabada no se puede detectar alguna diferencia en cuanto a la provisión SMR.

II. Para OREDA:

- o 16 ICD no tuvieron demanda (correspondientes al SRMLT y TE);
- o 13 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo;

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna.

- 11 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 5 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 6 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

III. Para ORE:

- 2 ICD no tuvo demanda.
- 5 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo.

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

- 9 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 1 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 8 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

Para los ICD en los que se contó con la información suficiente para realizar los cálculos del estadístico Z y la diferencia porcentual de promedios, se identificó que existieron casos donde este valor estuvo fuera de los límites establecidos entre el -1.96 y el 1.96, sin embargo, del análisis realizado no se advierte algún indicio de discriminación de los servicios mayoristas provistos por el AEPT hacia los Concesionarios Solicitantes o que el AEPT beneficiara a sus operaciones internas o a sus filiales, toda vez que el resultado de los cálculos del estadístico Z y de la diferencia porcentual de promedios indica una operación favorable a las operaciones externas.



Por otro lado, para aquellos ICD en los que no se alcanzó el número mínimo de observaciones para realizar el cálculo del estadístico Z, se consideró el resultado de la diferencia porcentual de promedios, con el objetivo de identificar diferencias superiores al 10% establecido en el Acuerdo 2022, lo que brinda un panorama general acerca de la provisión del servicio además de elementos que permiten un análisis de los ICD, considerando para ello la cantidad de observaciones de cada grupo así como el número de observaciones que cumplan cierto criterio. Derivado de lo anterior, se identificó una diferencia entre los promedios para algunos ICD, sin embargo, debido a la cantidad de observaciones reportadas y a los resultados obtenidos en su conjunto para todo el semestre, no se advierte algún indicio de discriminación hacia la demanda externa o que el AEPT beneficie sus operaciones internas.