

INFORME DE CONSIDERACIONES SOBRE LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE LAS “Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2023 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.

Fecha de elaboración: 25 de noviembre de 2022.

Términos utilizados	
Anexo A Tarifas	Anexo A de la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
CS	Concesionario Solicitante
AEP o AEPT	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones, que considera de manera conjunta a Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.
División Mayorista o DM	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.
DFO	Distribuidor de Fibra Óptica
DSLAM	Multiplexor de línea de acceso de suscriptor digital (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)
Empresa Mayorista o EM	Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V.
FTTH	Fibra hasta el hogar (Fiber To The Home)
Instituto o IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Medidas de Desagregación	Anexo 3 de la Resolución emitida por el Pleno de Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante Acuerdos P/IFT/EXT/060314/76 y P/IFT/EXT/270217/119, denominado “MEDIDAS PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN TELECOMUNICACIONES DE MANERA QUE OTROS CONCESIONARIOS DE TELECOMUNICACIONES PUEDAN ACCEDER A LA RED LOCAL”
NCAI	Nodo de Conexión de Acceso Indirecto
NIS	Número Interno de Servicio
OLT	Terminal de Línea Óptica (OLT, por sus siglas en inglés)
ONT	Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés)
OREDA Vigente	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local autorizada por el Instituto a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y a Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V. y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V., Acuerdo P/IFT/EXT/091220/45, y Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local autorizada por el Instituto a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Acuerdo P/IFT/EXT/091220/46.
pCAI	Puerto de Conexión de Acceso Indirecto

Términos utilizados	
Propuestas de Ofertas, o de manera particular Propuestas EM o Propuestas DM	Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., para el 2023.
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local
SCyD	Servicio de Concentración y Distribución
SDVBL o VULA	Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local
SdTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL	Servicio de Desagregación Total del Bucle Local Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local
SEG / SIPO	Sistema Electrónico de Gestión / Sistema Integrador Para Operadores
SLA	Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement)
SRL, SRI, SRP, SRLT	Servicio de Reventa de Línea Servicio de Reventa de Internet Servicio de Reventa de Paquete Servicio de Reventa de Línea Telefónica
xPON	Tecnología de Red óptica pasiva (Passive Optic Network)
UPR	Unidad de Política Regulatoria

Título o denominación de la Consulta Pública: Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2023 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones.

Descripción de la Consulta Pública: Del 14 de julio de 2022 al 12 de agosto de 2022 el Instituto Federal de Telecomunicaciones llevó a cabo el proceso de consulta pública de las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

El Instituto puso a disposición de los interesados los siguientes medios para recibir las participaciones: a través de la dirección de correo electrónico ofertas.referencia@ift.org.mx, o mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes Común del Instituto ubicada en Insurgentes Sur 1143, colonia Nochebuena, Delegación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, de lunes a jueves de las 9:00 a las 18:30 horas y los viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, así como el *"Formato para participar en la Consulta Pública"*.

La información y opiniones que los interesados le hicieron llegar al Instituto, de acuerdo con los plazos y términos descritos en esta mecánica, no tiene carácter vinculante, sin perjuicio de que el Instituto pueda ponderarla en un documento que

refleje los resultados de dicha consulta, el cual se hará público en el apartado de la página de la Consulta Pública.

Objetivo: Los objetivos principales de la Consulta Pública consistieron en: i) contar con mayores elementos para determinar los términos y condiciones bajo las cuales se deberá aprobar la Oferta de Referencia; ii) favorecer la transparencia y participación ciudadana con el fin de recibir los comentarios y opiniones de regulados, cámaras, usuarios, audiencias, gobierno y ámbito internacional sobre dicha propuesta; y iii) establecer las bases para aprobar o modificar las Propuestas de ofertas.

Unidades y/o Coordinaciones Generales responsables de la Consulta Pública:
Unidad de Política Regulatoria del Instituto Federal de Telecomunicaciones

Descripción de los participantes en la Consulta Pública: Durante el plazo de duración de la Consulta Pública de mérito se recibieron comentarios, opiniones y aportaciones con relación al contenido de las Propuestas de ofertas de los interesados o grupo de interesados siguientes:

1. MEGA CABLE, S.A. DE C.V. (MEGA CABLE);
2. VINOC, S.A.P.I. DE C.V. (VINOC)
3. OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V., y CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO S. DE R.L. DE C.V. (conjuntamente, "GRUPO TELEvisa");
4. PEGASO PCS, S.A. DE C.V. ("TELEFÓNICA");
5. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA, DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ("CANIETI")
6. AXTEL, S.A.B. de C.V. ("AXTEL");

Las respuestas o posicionamientos por parte del Instituto: Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas recibidas hasta el 12 de agosto de 2022, el Instituto agrupó la información conforme a los temas para

su mejor identificación. Todas las opiniones y pronunciamientos recibidos se encuentran disponibles para su consulta en la página de internet¹ del Instituto.

Lo contenido en las presentes Respuestas Generales atiende únicamente lo relacionado con las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas realizadas en la Consulta Pública a los temas presentados en las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación.

I. PRINCIPIO DE EQUIVALENCIA DE INSUMOS Y SEPARACIÓN FUNCIONAL.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que el IFT tiene que validar o supervisar periódicamente cómo está atendiendo la EM a la DM, ya que la atención que brinda el AEP a concesionarios y sus propias operaciones debe ser en condiciones de trato no discriminatorio.

Asimismo, siguiendo un enfoque constructivo, en la opinión de los participantes, consideran que el principal problema es el trato discriminatorio o, lo que es lo mismo, el incumplimiento del principio de Equivalencia de los Insumos. En este sentido, están de acuerdo con la incorporación de nuevas medidas que refuerzan el papel supervisor del IFT a partir de la información contenida en el SEG y el desarrollo de nuevos indicadores clave de desempeño. Su principal recomendación es solicitar al IFT que ponga los medios necesarios para un seguimiento riguroso, que actúe tan pronto como identifique irregularidades y que utilice su régimen sancionador para desincentivar todas las barreras que interpone el AEP discriminando a los CS frente a su propia operación. Solicitan al IFT que implemente estas nuevas medidas y procedimientos de supervisión lo antes posible.

Adicionalmente los participantes solicitan que se considere la aplicación de replicabilidad técnica y económica de los servicios, es decir, que las ofertas deben permitir replicar el conjunto de ofertas minoristas del AEP, con los mismos parámetros de calidad, tiempos y atención a usuarios que el AEP ofrece.

En cuanto a la Separación Funcional, los participantes comentan que la estructura de red no permite tener una división determinante para la gestión de cada entidad (EM y DM), por lo que proponen seguir mejores prácticas y cumplir con el precepto de ventanilla única con la EM para que provea todos los servicios mayoristas regulados.

¹ http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-oferta-de-referencia-de-desagregacion-del-bucle-local-2022#overlay-context=industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica%3Fproject_cp%3D17418

De igual manera, con el objetivo final de garantizar transparencia en la Separación Funcional entre la EM y DM y así crear condiciones de mercado justas para todos los jugadores interesados en la desagregación del bucle por medio del AEP, los participantes consideran que se deben hacer las siguientes modificaciones a la normatividad:

- Incluir sanciones económicas al AEP al dilatar los procesos de habilitación de servicio: Señalan que si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, indican que es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEP. Los participantes consideran que se debe sancionar al AEP al no habilitar exitosamente los servicios en el mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA DM debe servir como indicador y solo un pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.

- Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas: Señalan que conforme a la experiencia internacional, se debe designar a la EM como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para la DM del AEP. La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEP con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios. Indican que esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios.

Asimismo, los participantes comentan que se mantiene la problemática de doble ventanilla precisamente entre la DM y la EM, como resultado del esquema de la Separación Funcional y que generan complicaciones, retrasos y mayores trámites que terminan desincentivando a otros concesionarios o autorizados la contratación de los servicios mayoristas contenidos en las OREDAs. Los participantes, muestran como ejemplo respecto a las pruebas de primera aplicación (numeral 2.2), la Propuesta OREDA 2023 de la DM, se señala ambiguamente:

“Dependiendo del alcance de la prueba podría requerirse la participación de la EM y de Telmex / Telnor en conjunto con el CS

por lo que se deberá coordinar entre todos los involucrados la realización de las pruebas.”

Indican que, el numeral 2.1 de la propuesta de oferta 2023 de la EM contiene un texto similar en el sentido de que los servicios podrán requerir “la coordinación” con la DM de Telmex y Telnor.

En ese sentido, señalan que no existen reglas o lineamientos para tal coordinación, lo cual genera incertidumbre y retrasos para el CS. Así mismo, indican que esta situación resulta en que no existe un solo responsable del servicio contratado, pudiéndose la DM y EM achacarse mutuamente la responsabilidad de un incumplimiento o la intervención para terminar un proceso.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR comprende que la aplicación del principio de equivalencia de insumos y la instrumentación de una separación funcional es con el fin de promover una mayor competencia. No obstante, la UPR no omite señalar que los comentarios de los participantes hacen referencia a disposiciones diferentes a lo contenido en las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación, lo cual es la materia de la Consulta Pública, debido a que se hace referencia a aspectos relacionados con la Separación Funcional y actividades de supervisión que se encuentran fuera del alcance de las Propuestas de Ofertas sometidas a consulta.

Lo anterior sin menoscabo de que la revisión de las condiciones técnicas y operativas contenidas en las Propuestas de Ofertas mantengan la observación del cumplimiento de estas medidas, incluyendo el principio de no discriminación y la equivalencia de insumos para la eficiente provisión de los servicios de desagregación a todos los CS.

II. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA.

Al respecto, los participantes consideran que el IFT debería ser más riguroso en la evaluación del cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEP, siendo imperativa la penalización de toda infracción que cometa el AEP y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.

Para ello, consideran necesario un cambio pragmático en los mecanismos y procesos actualmente implementados en el IFT para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEP.

Indican que es imprescindible que el IFT fortifique y encamine sus esfuerzos a generar acciones proactivas tomando las iniciativas en las investigaciones, estableciendo plazos máximos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados, de forma que no sea necesaria la acumulación de un sinnúmero de peticiones y denuncias para iniciar su actuar.

Solicitan al Instituto reforzar la Unidad de Cumplimiento de forma que se cuenten con los recursos necesarios para tener una visión detallada del mercado y se puedan tomar medidas preventivas a tiempo, evitando prácticas anticompetitivas que sigan afectando el sector de las telecomunicaciones.

- Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEP y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes: Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEP a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.

- Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEP: Así bien, señalan resulta importante que sea un cambio pragmático por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEP.

Respuesta del Instituto

En referencia a las manifestaciones descritas respecto a la evaluación del cumplimiento de la oferta, la UPR comprende la preocupación respecto al cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEP y su respectiva vigilancia y sanción en caso de incumplimiento por parte del Instituto. No obstante, la UPR no omite señalar que los comentarios de los participantes hacen referencia a disposiciones diferentes a lo contenido en las Propuestas de Ofertas, lo cual es la materia de la Consulta Pública, debido a que se hace referencia a aspectos relacionados con actividades de supervisión y verificación que se encuentran fuera del alcance de las Propuestas de Ofertas sometidas a consulta.

III. SISTEMA ELECTRONICO DE GESTIÓN (SEG/SIPO).

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes comentan que es claro que las bases de datos de las que se alimenta el SEG no se actualizan correcta ni constantemente como se estipula en la oferta EM y que los CS no tienen acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso la EM bajo los mismos términos y condiciones que aplica a su operación minorista.

Solicitan también un SEG totalmente funcional a la mayor brevedad, con capacidades de búsqueda por todo tipo de parámetros, filtros y zonas geográficas, así como una interfaz máquina a máquina que permita la integración con los sistemas de información de los CS y facilitar así las labores de planificación, marketing y contratación.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas con el SEG, consideran que se deben realizar las siguientes modificaciones al sistema:

- Incluir en la OREDA DM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEP garantice la consignación de información actualizada en el SEG: Señalan que toda la información registrada en el SEG deberá de ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para el caso en el que el AEP reporte información falsa o desactualizada en el SEG y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEP omita su actualización.
- Establecer la obligación al AEP de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción: Solicitan que se deba demostrar de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad: Indican que es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas y usuario del sistema, junto con pruebas realizadas al servicio. Por ejemplo, registro de velocidad de subida y de bajada del servicio. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Señalan que esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el

SEG. Esto, según señalan, debido a que por regulación el AEP está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT.

- Solicitan también, establecer un canal de comunicación directo: crear un canal de comunicación en el SEG o alterno distinto al registro de folios como un chat o correo electrónico que permita tener comunicación constante y directa con un agente del AEP en los casos en que el SEG no esté funcionando. Señalan que esto permite agilizar todos los procesos al tener comunicación activa entre las dos partes todo el tiempo. E indican que de esta manera se pueden disminuir inconvenientes en cualquier parte del proceso, desde la solicitud del servicio hasta la habilitación y las visitas técnicas.

Respuesta del Instituto

Respecto a las manifestaciones en cuanto a la información contenida en el SEG/SIPO, como parte del proceso de revisión de las Propuestas de Ofertas sometidas a consulta pública, la UPR considerará que la información contenida en el SEG/SIPO sea aquella necesaria para la correcta prestación de los servicios de desagregación, la cual deberá ser detallada y suficiente, además de mantenerse actualizada.

Por lo que respecta a los comentarios en el sentido de que la EM debe atender a la DM bajo los mismos términos y condiciones estipuladas en la oferta, la UPR señala que los principios de equivalencia de insumos y de no discriminación se encuentran previstos en la Resolución de Preponderancia, que de manera particular para el caso de las ofertas de desagregación, dichos principios se encuentran considerados en el Anexo 3, Medidas de Desagregación; es decir, que el AEP deberá aplicar las mismas condiciones que utiliza para sus propias operaciones a todos los CS según lo establecido en las medidas de preponderancia.

Por otra parte, en cuanto a la supervisión y vigilancia del cumplimiento de las ofertas, la UPR señala que en las ofertas de referencia se contienen los términos, condiciones, procesos y parámetros de calidad de los servicios con la periodicidad correspondiente en que deben ser reportados y revisados. En este sentido, corresponde a otras Unidades Administrativas del Instituto revisar posibles actuaciones u omisiones que pudieran derivar en incumplimientos o limitantes a la correcta y oportuna prestación de los servicios, así como posibles prácticas anticompetitivas por lo que las solicitudes vertidas por los participantes al respecto se encuentran fuera del alcance del propósito de la presente Consulta Pública.

Asimismo, la UPR no omite señalar que alguna de las funcionalidades del SEG propuestas por los participantes se encuentran fuera del alcance de las ofertas de

referencias sometidas a consulta pública dado que la operación y funcionalidad del SEG es tema del comité técnico creado para tales efectos.

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan que se generen Indicadores clave de desempeño que sean relevantes del servicio aguas abajo, incluyendo tanto indicadores del nivel mayorista, como indicadores que permitan comparar con los valores del nivel minorista del AEP, donde podrá evidenciarse un trato favorable a ellos.

Asimismo, los participantes señalan la necesidad de establecer KPI reales y medibles para proceder a sanciones en caso de incumplimientos, ya que consideran que hay una ausencia de garantías que incentiven el cumplimiento (plazos y SLA).

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR analizará los comentarios vertidos durante el proceso de revisión de las Propuestas de Ofertas, no obstante, se señala que el desarrollo de indicadores clave de desempeño es determinado en función de la aplicación de los diferentes procedimientos y los resultados que arrojan en determinados periodos de tiempo a fin de observar las posibles variaciones y desviaciones que presenten y sean de tal magnitud que afecten la viabilidad de la prestación de los servicios.

En este sentido la UPR revisará los servicios que podrán ser susceptibles de medición y parametrización, a efectos de identificar puntos clave que puedan utilizarse como indicadores de desempeño, que permitan observar la prestación efectiva de los servicios considerando la práctica internacional y distinguir una posible conducta discriminatoria en la prestación de los servicios, esto en aras de propiciar condiciones de competencia en los servicios de telecomunicaciones materia de la oferta.

Lo anterior sin perjuicio de los indicadores de desempeño previstos en las Medidas de Desagregación y sus procedimientos relacionados a efectos de recabar su comportamiento y revisión de cumplimiento por otras áreas del Instituto, que no necesariamente forman parte del contenido de las Propuestas de Ofertas.

V. SERVICIOS A CLIENTES EMPRESARIALES Y GUBERNAMENTALES.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto, los participantes consideran que es necesario señalar que de acuerdo con la definición del IFT el mercado minorista es el "mercado de uso de servicios al

usuario final el cual puede ser un usuario residencial, usuarios empresariales o usuarios gobierno, excluyendo a los concesionarios que revenden estos servicios”. No obstante, señalan que la oferta está diseñada solo para los segmentos residencial y de pequeñas y medianas empresas, sin considerar que Telmex y sus empresas filiales participan exitosamente en los mercados empresarial corporativo y de gobierno, con las tecnologías incluidas en las Propuestas de Ofertas.

Respuesta del Instituto

Con relación a los comentarios vertidos en este tema por los participantes, se indica que serán analizados como parte del proceso de revisión de la Propuesta de oferta sometida a consulta pública. Lo anterior de manera que los servicios materia de la oferta se ofrezcan de manera correspondiente o equivalente a los que ofrecen las empresas minoristas del AEP, sin importar el segmento de mercado y considerando las mismas condiciones, esto con el objetivo de preservar las condiciones de competencia previstas en la regulación.

VI. COMENTARIOS GENERALES A LOS SERVICIOS DE LA OREDA.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes consideran conveniente que el Instituto lleve a cabo una evaluación objetiva de por qué en México, a diferencia de lo ocurrido en otros países, la desagregación del bucle local no ha sido una palanca eficaz de competencia efectiva y de eliminación de cuellos de botella competitivos en las telecomunicaciones.

Además, manifiestan se observa que continúa el retraso y falta de efectividad en las funciones de verificación del cumplimiento de obligaciones asimétricas impuestas al AEP.

Indican que, para los servicios de la OREDA, el muy bajo nivel de contratación es resultado de diversos factores entre los que destacan:

- i) Números requisitos.
- ii) La existencia de prácticas y esquemas del AEP que representan obstáculos para la provisión de los servicios...
- iii) La existencia de penas convencionales y procesos para aplicarlas que no disuaden al AEP.
- iv) Las tarifas elevadas, los tiempos prolongados y los recursos que deben dedicar los concesionarios solicitantes.

Señalan que, con independencia de que las propuestas de oferta no contienen información de las tarifas que contempla aplicar la EM en 2023 en los 52 municipios donde el Pleno del Instituto determinó la “libertad tarifaria”, a su juicio de manera injustificada.

Con el objetivo de aumentar la comunicación entre las distintas partes, los participantes consideran que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- Sancionar económicamente al AEP en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones dado que consideran uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por inasistencia del AEP, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto por lo que los participantes consideran que se deben incluir sanciones económicas en la OREDA DM para así incentivar que las reuniones y acuerdos establecidos se lleven a cabo de manera satisfactoria.
- Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEP y el IFT, señalan que al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al diálogo entre las tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEP falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.
- Solicitan también un papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA DM: Manifiestan que el acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, consideran que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de objeciones y problemáticas a las que se enfrentan los CS y la DM en su operación. Además, señalan que, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA DM que puedan ser implementados en un futuro cercano.
- Comentan también, la necesidad de actas de las reuniones con las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la DM, dado que una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Señalan que, estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.

Respuesta del Instituto

A este respecto, la UPR señala que será estudiado el tema del impacto ocasionado por la desagregación del bucle local en la competencia efectiva, con el propósito de generar las modificaciones y cambios pertinentes, siempre con el objeto de observar las circunstancias de competencia y la prestación de los servicios con las mismas condiciones utilizadas por la EM y DM para sus propias operaciones conjuntas.

No obstante, la UPR no es omisa en señalar que algunas de las solicitudes establecidas por los participantes, exceden el alcance de las condiciones establecidas en las Propuestas de Ofertas de la presente Consulta Pública.

VII. INTRODUCCIÓN Y GENERALES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que de la propuesta se retira la obligación de Instalar los módems de cobre, y señalan que esto es a elección del CS y existe una tarifa que cobraría la EM por instalar dicho equipo.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR realizará una revisión de las propuestas de ofertas, y en particular a las obligaciones que tienen tanto la EM como la DM con la instalación de los módems y los elementos necesarios de tal manera que se asegure una correcta prestación de los servicios de desagregación a los CS.

VIII. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que numerosas solicitudes no llegan a completarse alegando el AEP razones técnicas, que no justifica suficientemente, y no pueden ser contrastadas.

Asimismo, se solicita de manera atenta por los participantes que no se expandan las razones por las cuales el AEP puede rehusarse a proveer los servicios solicitados por los CS, dado que señalan que esto podría llevar a un aumento desmedido de casos de objeciones por una "falta de recursos" y por ende un claro deterioro de condiciones. Consideran además, que esta adición efectivamente eliminaría los límites puestos al AEP para garantizar cierto grado de razonabilidad a la hora de justificar la supuesta imposibilidad del servicio por ausencia de recursos.

Respuesta del Instituto

En relación con la falta de recursos de red y las objeciones técnicas, la UPR analizará la OREDA para garantizar que se encuentren detallados claramente los

recursos de red necesarios para la provisión de los servicios de desagregación, así como las situaciones específicas bajo las cuales se puede objetar un servicio y su correspondiente procedimiento para su solución, así como aquellos casos en los que aplica la realización de un Trabajo Especial, de tal manera que se eviten posibles barreras para el acceso a los servicios de desagregación y se asegure una correcta prestación de éstos a todos los CS en igualdad de condiciones.

En este sentido, la UPR revisará las modificaciones realizadas en la OREDA de la EM y DM para, en su caso, mantener al menos las condiciones vigentes, o bien, realizar los cambios correspondientes para generar mayor claridad y certidumbre a todos los CS en cuanto a la disponibilidad de recursos de red para una eficiente contratación y prestación de los servicios de desagregación.

IX. MOTIVOS DE OBJECCIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan establecer un KPI claro de porcentaje máximo de objeciones acompañado de sanciones. Esto para garantizar la equivalencia de insumos.

Asimismo, sugieren que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos y masificar el uso de los servicios de la oferta de referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. Solicitan que en caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores

Adicionalmente, con el objetivo de evitar inconvenientes relacionados con los motivos de objeción en la habilitación de los servicios los participantes proponen lo siguiente:

- Acotar de manera clara y transparente para todos los actores en la OREDA DM los motivos por los cuales el AEP puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos no fundamentados: Señalan que, de esta manera, el AEP no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Indican que esto tiene que ir de la mano con la exigencia al AEP de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- Sancionar al AEP por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM: Señalan que el AEP ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como

“distancia o bajante mayor a la permitida” y “Terminal no corresponde”, los cuales no tienen una definición establecida en la OREDA DM. Señalan que esto representa una clara violación de lo establecido en la oferta de referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEP.

- Establecer la obligación al AEP de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción: ya que dicen es necesario que el AEP demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la oferta. Indican que, en la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando según dicen el correcto proceder es que el AEP debería ser el encargado de proveer dicha información. Por lo que, solicitan se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la oferta DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEP.

- Además, solicitan incluir en la oferta la obligación del AEP cargar en el SEG evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, señalan que se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEP no trae consigo a las citas con los CS. Indican que en caso de que no se presente evidencia es necesario establecer las sanciones correspondientes en la oferta.

- Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEP en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios dado que inicialmente, esta adición a la oferta de referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, señalan que esto se ha vuelto una oportunidad para que el AEP retrase los servicios y cancele las solicitudes y dilate el tiempo en el que debe ofrecer una solución clara para el inconveniente presentado. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.

- Auditar de manera periódica y sistemática al AEP para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte. Indican que, durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEP han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios o acuden al domicilio en un horario diferente al establecido. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEP ha venido utilizando los motivos de “Casos Fortuito y Fuerza Mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos o justifica que si se presentó al domicilio en el día programado. Señalan que esto hace que el AEP no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario

volver a agendar los servicios. Por esto, solicitan que se tenga en cuenta como visita en falso los casos en los cuales el técnico del AEP se presenta fuera del rango establecido para la habilitación de los servicios con base en las citas programadas.

- Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones, del total de solicitudes enviadas, que el AEP puede imputar a un CS. Manifiestan que este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA DM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas que actualmente tienen los CS. Mencionan que dicho KPI deberá indicar el porcentaje máximo de objeciones que el AEP podrá tener para con los CS. Este, deberá ser vigilado por el IFT y su incorrecto seguimiento deberá acarrear penalidades para el AEP. Indican además que en caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Dicen que este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la separación funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes.

Asimismo, solicitan reestablecer al párrafo eliminado, subrayado para fácil identificación, con respecto al límite de solicitudes que podrán ser admitidas por paro de reloj y búsqueda de soluciones alternas. Indican, que no contar con esta aclaración puede dar paso a que el AEP considere la totalidad de las solicitudes como objetadas y que los indicadores de calidad no demuestren la realidad de la operación. Esto, a su vez, implica que el AEP no puede ser sancionado por los indicadores de calidad.

Respuesta del Instituto

Respecto a la solicitud de los participantes de establecer un KPI máximo, con sanciones y la sugerencia sobre que se establezca un indicador fundamentado en el histórico de objeciones, todo esto para asegurar la equivalencia de insumos, la UPR revisará las propuestas bajo las consideraciones de que estas peticiones ya se contemplan en la OREDA vigente y cumplen con los requisitos en cuanto a establecer indicadores máximos a las solicitudes que recurran a los procedimientos de paros de reloj por objeciones y para trabajos especiales. En este sentido, la revisión y evaluación de las condiciones de contratación se enfocarán en esta problemática que se identifica de forma recurrente en los comentarios de los participantes, y que se avocarán a la posible modificación de los procesos para otorgar certeza en los casos de ocurrencia de las objeciones técnicas y la validez de su procedencia, así como el establecimiento de las posibles alternativas de solución y las condiciones que se deben aplicar para asegurar la correcta prestación de los servicios.

Lo anterior sin perjuicio de los indicadores de desempeño previstos en las Medidas de Desagregación y sus procedimientos relacionados a efectos de recabar su comportamiento y revisión de cumplimiento por otras áreas del Instituto, que no necesariamente forman parte del contenido de las Propuestas de Ofertas.

X. CAUSALES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL EN LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan eliminar la interdependencia incorporada con la EM, pues por definición, son empresas independientes que utilizan plataformas distintas, señalan que no es razonable en principio la argumentación dada por el AEP de que esas suspensiones dependen de la EM. Adicionalmente, solicitan que la notificación sea de manera inmediata y no dentro de las siguientes 24 horas, de tal manera que se pueda notificar inmediatamente al usuario final de la situación.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR revisará las modificaciones realizadas en la sección “Causales de suspensión temporal en la instalación de los servicios” de las propuestas de oferta para evaluar si resultan procedentes las interdependencias en el contexto de la separación funcional de conformidad con las funciones tanto de la EM como de la DM, de tal manera que no se inhiba la prestación de los servicios.

Por otra parte, en relación con los plazos para notificar e implementar una alternativa de solución para el caso de que se presente una objeción técnica, la UPR realizará una revisión a los plazos contenidos en las Propuestas de Ofertas de manera que se eviten afectaciones a los CS, y por tanto a sus usuarios finales.

XI. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan especificar que la EM es responsable de registrar en el SEG/SIPO las solicitudes que fueron creadas por el medio alterno, así como de informar a los CS los folios asignados por el SEG/SIPO, esto a fin de obtener la conformidad del CS previo al cierre del reporte.

Señalan que además de la eliminación sin razón aparente de las intermitencias, la inclusión de un límite de tiempo es necesario para la prestación apropiada de servicios, pero el rango propuesto de 48 horas es excesivamente amplio, por lo que solicitan que las gestiones sean automáticamente registradas. Sugieren hacer una serie de precisiones al texto incorporado, puesto que se considera pertinente diseñar un procedimiento para el funcionamiento de la compartición del numeral diecinueve, por ejemplo, se deberá precisar si es posible hacer la distinción de los

servicios dentro del SEG/SIPO y determinar si el tercero podrá tener acceso al SEG para que gestione sus propias solicitudes.

Respuesta del Instituto

En referencia a las manifestaciones recibidas, la UPR analizará las secciones o apartados que puedan ser objeto de subjetividad en lo que se refiere a la responsabilidad de las EM y DM de registrar en el SEG/SIPO las solicitudes que fueran creadas por el medio alterno, de modo que se le pueda dar continuidad a las solicitudes presentadas de esta manera.

Por otro lado, la UPR analizará los cambios descritos en referencia a la eliminación de las intermitencias; así como la inclusión de límite del tiempo de 48 horas para la prestación del servicio, de modo que se valore el registro automático de las gestiones. Por último, se evaluará la propuesta de diseñar un procedimiento para la compartición en el numeral 19, y precisar los aspectos mencionados respecto al SEG/SIPO, de modo que la administración del servicio sea más eficiente.

XII. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan se considere en la oferta Información real y actualizada de la capacidad y ubicación de los hilos de fibra óptica y demás recursos de infraestructura empleados para los servicios de la oferta en modalidad SAIB o VULA.

Por otra parte, señalan que la información reflejada en el SEG principalmente es la infraestructura de la red de cobre ya que la información de la red de fibra óptica es insuficiente o imprecisa. Indican que es urgente que el AEP tenga la información completa de la información de la red de fibra óptica. Señalan que en ausencia de lo anterior resulta imperante que el IFT obligue al AEP a brindar a los CS el acceso a los sistemas operativos que utiliza para sus propias operaciones, no omiten señalar que eso no solo es necesario por la urgencia de información, sino que sería lo adecuado en términos de no discriminación y equivalencia de insumos.

Asimismo, señalan que la información de las bases de datos y los servicios que provee la EM deben ser consistentes.

Indican que la justificación de agregar y eliminar información de las bases de datos debido a que es información de Telmex es improcedente, toda vez que la EM es quien debe ofrecer las condiciones de replicabilidad de red a los CS en todos los aspectos. Manifiestan que, si se agrega información, se elimina, o modifica, se debe informar de forma clara y específica en qué términos se modifican los campos y

columnas a fin de que los CS realicen las modificaciones en sus propios sistemas de bases de datos.

Los participantes observan que se eliminó lo referente al supuesto de cuando entre en operación el SEG/SIPO. Indican que no es procedente remover la redacción toda vez que el transitorio 4to de las medidas de preponderancia especifica que la EM debe hacer los cambios en SEG/SIPO conforme a lo que se establezca en la oferta en curso, se le da un periodo para hacerlo, en caso de hacer caso omiso después del periodo establecido, se encuentra en violación de dicha medida.

Respuesta del Instituto

Respecto a las manifestaciones al Sistema Electrónico de Gestión, la UPR señala que, como parte del procedimiento de revisión de las Propuestas de Ofertas sometidas a consulta pública, será analizada la información contenida en el SEG/SIPO para establecer aquella necesaria para la correcta prestación de los servicios de desagregación y brindarse en condiciones de no discriminación, la UPR enfocará su revisión contemplando la observación de los principios de replicabilidad y en su caso proceder a las modificaciones resultantes a las propuestas de ofertas de referencia para prevenir posibles casos de trato discriminatorio con referencia a las propias operaciones del AEP.

XIII. PLAZOS DE ENTREGA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que los procesos y tiempos de aprovisionamiento están elaborados de tal manera que cuando el CS requiere desde la habilitación de un nodo hasta la entrega de un servicio, existe una descomposición de pasos injustificados y con un consumo de tiempo excesivo. Por lo que los participantes manifiestan que estos procesos deben ser eficientes desde un punto de vista de eficiencia procedimental.

Al respecto los participantes consideran que el proceso para habilitación de los puntos de interconexión para contratar nodos de concentración nacional y lograr una cobertura nacional es ineficiente, pues el tiempo para convertir administrativamente una configuración de interconexión a una configuración de desagregación es excesivamente alto. Señalan que es un hecho que todos los servicios auxiliares se deben de contratar previo a la contratación del SAIB, sin embargo, la oferta le permite a la EM descomponer este proceso en una serie de fracciones de servicios que implican la validación de solicitudes, facilidades, visitas conjuntas, pruebas, etc., que provocan que la habilitación de cada nodo se lleve más de 120 días hábiles, tiempo por demás excesivo e injustificable.

Por otro lado, respecto de los servicios hacia los usuarios finales, los participantes observan que los tiempos de aprovisionamiento considerados en la propuesta de oferta EM para aprovisionamiento de los servicios a usuario final se han mantenido excesivamente largos, en comparación con los que aplica a usuarios finales de Telmex a los que instala en 5 días naturales a partir de la contratación, siendo el tiempo de "contratación" no más de una hora, mientras que el procedimiento de contratación total de los CS es de 9 días hábiles, sumando los tiempos de la propuesta de oferta EM.

Adicionalmente los participantes solicitan limitar el rango de horario a una hora máximo, toda vez que el CS también acude al domicilio del usuario para el alta de los servicios, un rango más amplio de una hora incurre en gastos administrativos y operativos para los CS, y molestias para los usuarios finales en caso de que no se presente el técnico.

Asimismo, los participantes identifican tres acciones requeridas para generar garantías y evitar inconvenientes en el suministro de los servicios a los CS que utilicen la Propuesta DM. Con el objetivo de evitar inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales, por lo cual sugieren:

- Establecer un mecanismo de vigilancia clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEP, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS: Dado que consideran importante que el IFT defina de manera clara cómo realizará la revisión de los plazos que tiene el AEP para la prestación de servicios a los distintos CS. Igualmente, consideran relevante establecer sanciones y multas al AEP en caso de incumplimiento de los plazos para que se incentive el respeto de estos.
- Reducir los plazos estipulados en la oferta DM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la DM con los CS: Los participantes manifiestan que se ha evidenciado que el AEP entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la oferta, y que estos han sido ampliados en esta propuesta de oferta DM. Señalan que lo anterior, afecta de forma significativa a los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, solicitan al Instituto que los plazos estipulados en la oferta DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEP para la provisión de los servicios a sus clientes (equivalencia de insumos) y reitere su carácter obligatorio. Para cumplir lo anterior, los participantes proponen al IFT incluir dentro de sus solicitudes al AEP los reportes de efectividad para los distintos servicios que se prestan en su propia operación. Indican que de esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan SLAs para con el resto de los CS.

- Piden también que, el Instituto al menos impida que se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la oferta DM.

Respuesta del Instituto

En este sentido, la UPR examinará los plazos contemplados en los diferentes procedimientos de provisión de los servicios de las propuestas con la finalidad de que todos los CS se encuentren en igualdad de condiciones para ofrecer sus servicios a los usuarios finales, de manera que se garantice un proceso de entrega eficiente. Respecto a las manifestaciones de la afectación de los plazos por la intervención la falta de indicadores de calidad, plazos desproporcionados y servicios auxiliares, la UPR enfocará su revisión contemplando la observación de los principios de replicabilidad y en su caso proceder a las modificaciones resultantes a las ofertas de referencia para prevenir posibles casos de trato discriminatorio con referencia a las propias operaciones coordinadas de las empresas mayoristas.

No obstante, la UPR no es omisa en señalar que algunas de las solicitudes establecidas por los participantes, exceden el alcance del ejercicio de análisis de las condiciones establecidas en las Propuestas de Ofertas de la presente Consulta Pública.

XIV. SERVICIOS DE REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan reducir el tiempo de publicación y puesta en operación de las nuevas ofertas comerciales a dos días hábiles. Esto en atención a que estos son los tiempos máximos manejados actualmente, y ampliar el tiempo a 5 días hábiles abre la posibilidad a una desmejora en las condiciones de los CS.

Respuesta del Instituto

La UPR considerará los comentarios vertidos por los participantes al respecto y se señala que se realizará un análisis a los plazos propuestos para la publicación y puesta en operación de las nuevas ofertas comerciales con el propósito de establecer condiciones claras para la correcta prestación de los servicios y el alcance que estos tienen con la finalidad de que todos los CS se encuentren en igualdad de condiciones para ofrecer sus servicios, de manera que se garantice una prestación eficiente de los servicios.

XV. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes manifiestan que existe evidencia que demuestra que no hay equivalencia de insumos entre los procesos de instalación de los CS y de la división minorista del AEP. Señalan que en caso de que exista un problema con el puerto asignado durante la instalación de un servicio para la división minorista (el puerto está dañado, mal documentado en el SEG/SIPO, etc.), los técnicos de la EM gestionan automáticamente con la central de trabajo la reasignación de un puerto a uno disponible. Indican que esta reasignación se realiza en campo y en el domicilio del usuario final, y es un proceso que no tarda más de 15 minutos en ser ejecutado, mientras que los CS tienen que esperar ocho (8) días hábiles para volver a intentar dar de alta el domicilio, lo que claramente demuestra la ausencia de equivalencia de insumos en los procesos. Consideran importante resaltar que este proceso no es garantía de que la instalación se lleve a cabo exitosamente y que se siga objetando el servicio por el mismo motivo.

Adicionalmente, puntualizan que la falta de coordinación entre los equipos técnicos del AEP y de los CS tras la programación de la cita para la instalación constituye una de las principales causas de retrasos en la habilitación de los servicios solicitados. Señalan que, si bien actualmente se ha logrado tener acercamientos con los técnicos del AEP, no es a través de medios formales como es estipulado en la oferta vigente actualmente y propuesta para 2023, lo cual acrecienta la necesidad de formalizar canales adicionales al SEG para este tipo de procedimientos. Por lo cual solicitan establecer canales de comunicación alternativos y transparentes entre los dispatchers de los CS y del AEP;

Solicitan también establecer un KPI claro en el cual se incluya el porcentaje máximo de objeciones que el AEP puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas.

Indican que, el AEP ha incumplido repetidamente con lo expuesto ya que, a la hora de realizar las pruebas de entrega, este se limita únicamente a las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente (ONT o módem) y la central telefónica, omitiendo por completo las pruebas end-to-end que son necesarias para verificar el correcto funcionamiento del servicio. Entonces, el AEP considera el servicio “entregado” cuando lo instala en el domicilio del cliente, sin verificar necesariamente su habilitación y funcionamiento, y desde ese momento comienza a realizar el cobro a los CS, situación que no puede seguirse presentando.

Los participantes requieren establecer en la oferta EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS, mencionan que es necesario que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento a cargo del AEP.

Señalan que, al ser un caso existente visible en las bases de datos, deberá demostrar que la información de las bases de datos fue errónea y ofrecer las pruebas de dicho error, así como cubrir los daños causados conforme al anexo correspondiente.

Asimismo, solicitan volver a la redacción original en donde se especifica que se hará el cobro por el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento de la cancelación del servicio. Señalan que la nueva redacción implica que se cobre una tarifa fija, lo que refiere mayores costos para el CS sin justificación. Adicionalmente, indican que esta tarifa no se encuentra definida en la oferta, solo está mencionada en el documento de justificaciones que la acompaña.

Respuesta del Instituto

Respecto a las manifestaciones vertidas sobre los plazos excesivos para los CS versus el procedimiento de instalación que se lleva a cabo con la DM del AEP la UPR señala que serán estudiadas las condiciones establecidas en las propuestas respecto a los procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios, en aras de establecer la procedencia de las modificaciones en función de su afectación a las condiciones vigentes o que actúen en detrimento de la calidad de los servicios y mantener condiciones claras para su correcta prestación, así como eliminar condiciones discriminatorias o abusivas en las propuestas, y cuidar que los servicios sean prestados en condiciones equivalentes.

Asimismo, respecto a los comentarios sobre la falta de coordinación entre los equipos técnicos del AEP y de los CS tras la programación de la cita para la instalación, así como la solicitud de establecer indicadores de calidad y la falta de pruebas end to end, la UPR señala que serán analizados los procesos establecidos en las propuestas, con la finalidad de establecer condiciones claras para la correcta instalación, pruebas y habilitación de los servicios.

XVI. No obstante, la UPR no es omisa en señalar que algunas de las solicitudes establecidas por los participantes, exceden el alcance del ejercicio de análisis de las condiciones establecidas en las Propuestas de Ofertas de la presente Consulta Pública. SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes observan que el cobro propuesto por equipo de interoperabilidad, ofrece peores condiciones que las anteriores ofertas y un claro retroceso en las medidas logradas de desagregación. Genera incertidumbre a las inversiones.

Los participantes proponen agregar una cláusula que establezca que el AEP no podrá hacer contratos de exclusividad con los fabricantes de equipos ONT a fin de que ciertos modelos o versiones de software sean exclusivos para su comercialización por este.

Indican que ya se ha detectado que el AEP hace uso de Modem/ONT no reportados en el SEG utilizando convenios de exclusividad, desplazando a los CS a hacer uso de los servicios de Interoperabilidad con Modems/ONT no homologados para su red, situación que desplaza a los CS a solicitar servicios de Interoperabilidad, con el que ahora busca el AEP generar un ingreso.

Adicionalmente los participantes manifiestan que respecto a la liquidación del SAIB una vez instalado la EM debe mantener esta responsabilidad, toda vez que es responsable de:

- Subir la configuración inicial solicitada por el CS al modem/ONT blanco. ("Fry" de fabrica inicial).
- La configuración de nodo Local con el nodo Nacional por medio de una VPN. (Los participantes señalan que esto no lo reporta la EM en las ofertas, pero se puede apreciar en peritajes privados realizados por una sobre fragmentación de los paquetes Ethernet).
- La configuración de las C-VLAN/S-VLAN de comunicación entre el ONT/Modem y el punto de terminación con el PCAI y la trasmisión de estas por la VPN del numeral anterior.
- Instalar la acometida
- Conectar el ONT.
- Autorizar el modem/ONT.

Observan además que se ha dado el caso de que alguno de los puntos anteriores atribuibles a la responsabilidad de la EM no ha sido realizados y por tanto el cliente no tiene servicio.

Respuesta del Instituto

En lo que respecta a las manifestaciones realizadas por los participantes en la Consulta Pública sobre el numeral relativo al SAIB, la UPR considerará establecer las mejores condiciones posibles para la entrega de equipos terminales módem/ONT con el objetivo de que se pueda brindar el servicio óptimo posible sin vulneraciones en la seguridad que puedan comprometer el servicio para el usuario final.

Sobre el cobro del servicio de interoperabilidad, la UPR determinará si es un concepto que favorece la prestación del servicio, o si en cambio pueda entorpecer la entrega de mismo y representar una condición estricta para la habilitación del servicio.

Así mismo la UPR analizará y evaluará la propuesta de establecer una cláusula para evitar los contratos de exclusividad que el AEP pueda contraer con proveedores de equipos terminales (módem/ONT), con la finalidad de evitar que sean forzados los CS a realizar la prueba opcional de interoperabilidad.

Por último, en referencia a la liquidación del SAIB, la UPR analizará detalladamente que la liquidación y responsabilidad de la entrega del servicio esté correctamente definida en la Propuestas de Ofertas con las partes involucradas claramente delimitadas en responsabilidades, de modo que sea transparente lo que corresponde a cada parte involucrada en la habilitación del SAIB, con la finalidad de evitar inconvenientes como el ejemplo mencionado en la Consulta Pública donde al eximirse responsabilidades, se resulta en afectaciones al usuario final.

XVII. MÓDEM DEL USUARIO FINAL PARA SAIB

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto observan que los procesos de entrega y operatividad de los módems y ONTs para los servicios SAIB han sido una fuente constante de dificultades para la operación de los participantes en el marco de la presente oferta de referencia. Señalan que un fragmento significativo de estas dificultades se remonta al proceso de homologación de las ONTs adquiridas de proveedores externos.

Manifiestan que los CS tienen la posibilidad de adquirir las ONTs directamente del AEP o a través de un proveedor externo. Indican que, en principio, la posibilidad de adquirir las ONTs a agentes diferentes al AEP le ofrece la flexibilidad necesaria a los CS para realizar la acción más acorde a sus necesidades y/o intereses. Sin embargo, señalan que actualmente no resulta eficiente la adquisición de ONTs a ninguno de los agentes anteriores. Dicen que, por un lado, la adquisición directa de ONTs al AEP no resulta rentable para los CS por la menor calidad de los ONTs proveídos y precios más elevados. Y que, por otro lado, la adquisición de estos a un proveedor externo resulta imposible por las restricciones impuestas a equipos terminales de externos durante el proceso de homologación. Apuntan que lo anterior resulta en un dilema sin solución para los CS, donde deberán perjudicar su rentabilidad al adquirir equipos terminales del AEP o arriesgar el no- funcionamiento del equipo sobre la OLT del AEP en caso de que decidan adquirir equipos terminales de un proveedor externo.

Observan también que el AEP pone a disposición de los CS ONTs que en la actualidad son obsoletas y no cuentan con garantías de mantenimiento y soporte por parte de los proveedores. Agregan que los equipos terminales proveídos por parte del AEP consisten en módems blancos descontinuados desde los años 2014 - 2015, módems que actualmente no se utilizan. Dado que el AEP utiliza, por el contrario, los mismos equipos terminales, pero de última generación, esto genera una situación notable de discriminación competitiva y falta de equivalencia de insumos entre el AEP y los CS donde los equipos de los CS resultan ser de mucha menor calidad en comparación a las que usa el AEP para sus operaciones minoristas. Adicionalmente, indican que no se permite la reutilización de módems.

Los participantes proponen agregar que el modem/ONT debe ofrecer las mejores condiciones técnicas disponibles de los equipos a los CS, a fin de que la EM no entregue equipos con tecnología obsoleta o con vulnerabilidades de seguridad que comprometan el servicio del usuario final. Solicitan agregar la obligación de clasificar los equipos disponibles, así como generar una lista de precios según sus especificaciones técnicas, ya que no es lo mismo adquirir en el mercado un equipo que solo soporta solo Wifi 4 a uno que soporta Wifi 6 (802.11ax). Indican que, al día de hoy el AEP entrega a los CS equipos blancos solo con Wifi 4(802.11b), a un sobre precio.

Asimismo, solicitan la eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs por lo que requieren establecer en la oferta EM, la obligación de que en el SEG/SIPO se dé una activación de ONTs automática para reducir tiempos de habilitación.

Respuesta del Instituto

Por lo que hace a los comentarios presentados por los participantes al tema de los procesos de entrega y operatividad de los módems, así como el trato discriminatorio que señalan respecto a la provisión y habilitación de servicios mediante equipos terminales obsoletos, se indica que se revisarán las condiciones establecidas en las propuestas de oferta y se cuidará que no establezcan condiciones que puedan resultar excedentes y abusivas para la prestación de los servicios, así como establecerse considerando condiciones equivalentes para todos los CS e incluir penalizaciones en caso de ser necesario.

XVIII. ONT PARA SERVICIO DE REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes manifiestan que la provisión de ONTs de menor calidad por parte del AEP ha resultado en una ausencia de equivalencia de insumos entre los CS y el AEP, generando un detrimento competitivo a los CS frente al AEP. Señalan que , los

ONTs son antiguos y onerosos para los CS, impiden que se pueda hacer una prestación correcta de los servicios de Reventa. En relación con la adquisición de los módems y ONTs utilizados por el CS, para lo cual los participantes proponen las siguientes soluciones:

- Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica para lo cual se requiere equidad de insumos para con los CS, habilitándolos a que puedan ser usados como modem/ONTs blancos los mismos módems/ONTs que utiliza la DM para sus operaciones.
- Establecer sanciones al AEP por la provisión de ONTs y Módems de menor calidad y especificaciones técnicas de menor calidad a los CS. Por lo que consideran necesario que el AEP asuma responsabilidad por la provisión de ONTs y módems con condiciones técnicas inferiores a aquellos ONTs y módems que emplean para la provisión de los servicios a sus propios usuarios. Por lo cual solicitan al Instituto incorporar sanciones ejemplares que elimine esta práctica del AEP, puesto que esto repercute en la prestación de servicios a los usuarios finales del CS de una calidad menor a la que ofrece el AEP.

Respuesta del Instituto

Por lo que hace a los comentarios presentados por los participantes al tema de la provisión de ONTs de menor calidad por parte del AEP para la habilitación de los servicios, la UPR señala que serán analizadas las condiciones establecidas en las propuestas de oferta con el propósito de mitigar conductas discriminatorias.

Asimismo, sobre la propuesta de los participantes respecto a incorporar sanciones a este respecto, la UPR indica que estudiará y evaluará dicha propuesta para evitar tratos discriminatorios y llevar a cabo la correcta prestación de los servicios en equivalencia de insumos.

XIX. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan, establecer canales de comunicación alternativos y transparentes entre dispatchers. Evitar reprogramaciones innecesarias y optimizar tiempos de instalación.

Respuesta del Instituto

Al respecto la UPR analizará la propuesta de establecer canales de comunicaciones alternativos y transparentes entre dispatchers con el propósito de

establecer procedimientos eficientes y colaborativos para la correcta instalación y habilitación de los servicios.

XX. SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que los equipos de agregación y distribución de puertos PCAI forman parte de una Instalación o Central Equivalente, por tanto, todos los equipos, por el hecho de formar parte de una central cuentan con la misma capacidad de agregación y distribución Local y/o Regional y/o Nacional. Mencionan que los cambios que propone la EM generan incertidumbre con la información que ha publicado en años anteriores.

Manifiestan que el cambio propuesto por la EM es en miras de justificarse por la negativa de entrega de nuevos puertos SCyD, para así desplazar a los CS a los procedimientos de "Ampliación de Cobertura" que son claramente más costosos y que perjudican a los usuarios finales, toda vez que se ven obligados a pagar por "Gastos de Instalación" excesivos para adquirir servicios de desagregación en zonas de cobertura alcanzables por los puntos técnicamente factibles siendo éstas las "Centrales o Instalaciones Equivalentes".

Adicionalmente mencionan que se incluye la contratación automática de todos los nuevos equipos de acceso que habilite la EM. Ante esto los participantes apuntan que el cambio propuesto por la EM ofrece peores condiciones que la oferta 2022, 2021 y un claro retroceso en las medidas logradas de desagregación. Además de una barrera de comercialización y un desplazamiento horizontal a adquirir la oferta de productos que no generan mejores condiciones de competencia para los usuarios finales. Asimismo, apuntan que en la justificación de la EM establece que hay algunos CS que se encuentra haciendo una subutilización y acaparamiento.

Por lo cual solicitan al instituto considere agregar una metodología de incremento de cobertura por contratación del SAIB, esto es que sí se cuenta con capacidad de puertos Nacionales o Regionales en una Central o Instalación Equivalente y se da de Alta un SAIB en una zona donde un CS aún no hubiese contratado previamente la zona de cobertura o el Equipo de Acceso, pero que sea factible la entrega en un nivel superior de agregación (Regional o Nacional), se genere un cobro por la habilitación de UN EQUIPO de Acceso y la conducción del tráfico hasta el puerto PCAI que elija el CS.

Los participantes indican que hoy en día la EM configura "doble C-VLAN en q-in-q invertida", esto es que en el puerto PCAI espera que el CS entregue dos C-VLAN y una vez entregadas por el CS la EM, las transporta por una VPN, luego las entrega

a los Modem/ONT en otra C-VLAN que incluso desconocemos los CS, generando impedimentos a los CS para diferenciar la voz, datos y sí algún concesionario lo requiere, el STAR (Servicios de Televisión de Acceso Restringido).

Señalan que esta configuración errónea realizada por la EM , genera una carga innecesaria a la fuerza de trabajo de la EM y los CS, e incluso una barrera técnica impuesta por la EM a los CS. No es atribuible a los CS o al Instituto, que se cubran a cuenta de los CS y los usuarios finales los errores técnicos de la EM. La EM de haber adoptado las medidas, sin barreras técnicas, podría operar la configuración inicial de TODOS LOS EQUIPOS de acceso como lo haría un concesionario eficiente, de forma automatizada.

Con el objetivo de incrementar la eficiencia del uso de la infraestructura, los participantes consideran necesario reconsiderar los criterios propuestos para limitar de esta manera la contratación. Específicamente, solicitan que, además de tener en cuenta la cantidad de servicios en los puertos, se estime específicamente el uso del ancho de banda en dichos puertos.

Respuesta del Instituto

Por lo que hace a las manifestaciones referentes a los niveles de agregación serán analizadas y estudiadas por la UPR para determinar las condiciones óptimas para la correcta prestación de los servicios y mitigar posibles afectaciones a la provisión de este, realizando las adecuaciones que resulten pertinentes a las descripciones técnicas contenidas en la propuesta de oferta.

Asimismo, la UPR señala respecto a la solicitud de los participantes de establecer una metodología de incremento de cobertura por contratación del SAIB que se evaluarán los argumentos y justificaciones que respaldan esta adecuación bajo las condiciones de factibilidad técnica.

Respecto a los comentarios para establecer la automatización de la configuración de todos los equipos de acceso, la UPR señala que realizará un análisis a la solicitud para evitar generar condiciones desfavorables en la prestación de los servicios y se indica que considerará lo manifestado por los participantes a modo de que se contengan al menos las condiciones establecidas en la oferta de referencia vigente, o en su caso realizar las adecuaciones para reflejar las nuevas condiciones en caso que resulten en mejoras a la provisión de los servicios.

XXI. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN VIRTUAL DEL BUCLE LOCAL

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto los participantes solicitan que se ponga a disposición de los CS el servicio de SDVBL integrado, es decir la modalidad de SDVBL con agregación y entrega de tráfico a nivel regional y a nivel nacional.

Señalan que, si bien a través del SAIB se ofrecen velocidades de hasta 400 Mbps, lo cierto es que solo en un bajo porcentaje de este servicio se alcanza esta velocidad ya que en el SAIB la mayor parte de los servicios se ofrecen a través de la infraestructura de la red de cobre, que ofrece en promedio 20 Mbps. Por ello, solicitan al Instituto que ponga a disposición de los concesionarios el servicio de SDVBL integrado, es decir la modalidad de SDVBL con agregación y entrega de tráfico a nivel regional y a nivel nacional. Consideran que esto es permitido por la medida "Trigésima Octava" del Anexo 3 puesto que al ser un servicio de desagregación del bucle las tarifas que el AEP cobre deben considerar el punto de entrega del Bucle al CS. En este sentido los precios que debería poder cobrar el AEP por el servicio de VULA Integrado deberían ser al menos los correspondientes al SAIB integrado.

Respuesta del Instituto

Al respecto la UPR señala que la solicitud de establecer la provisión del servicio del SDVBL de manera integrada, será analizada y evaluada bajo las condiciones de factibilidad técnica y económica con el propósito de establecer condiciones eficientes para la correcta prestación de los servicios y garantizar que todos los CS tengan un acceso en igualdad de condiciones a los servicios de desagregación que presta el AEP a través de la oferta de referencia.

XXII. TRABAJOS ESPECIALES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto los participantes manifiestan aunque sea al margen del contenido de la oferta, para los trabajos especiales, el Instituto, con la información que éste recabe del AEP al respecto de dichos trabajos especiales, no solo debería auditar el costo y oportunidad de los trabajos especiales que el AEP establece a los CS, sino que el Instituto también deberá vigilar que el AEP se aplica los trabajos especiales a sí mismo bajo los mismos supuestos, en los mismos volúmenes en proporción y con el mismo costo que para el resto de los CS cuando se dan las mismas condiciones.

Respecto de los criterios para considerar qué trabajos pueden entrar en la categoría de trabajos especiales y cuáles no, solicitan al Instituto que clarifique e incorpore unos criterios claros y objetivos de tal manera que los CS sepan, antes de realizar una solicitud y con una alta probabilidad, si dicha solicitud llevará aparejada un proyecto especial o no y su cuantía.

Los participantes reconocen la incorporación de unas mínimas directrices respecto a los trabajos especiales respecto a la oferta del año pasado. Sin embargo, puede verse que éstas son demasiado ambiguas, del alto nivel y que, por lo tanto, siguen permitiendo una muy alta discrecionalidad al AEP para imponer los trabajos especiales a voluntad, establecer una clara discriminación entre los CS y su auto provisión (al AEP claramente no se auto imputa el costo de los proyectos especiales y no los repercute a sus clientes), y establecer unos costos desproporcionados, como viene haciendo hasta ahora.

De igual forma comentan que el umbral del 3% del total de solicitudes con proyecto especial no debe contar solo a efectos de los tiempos de los indicadores de calidad sino ser un valor estricto que no deba sobrepasarse y que, por lo tanto, ningún CS vea repercutido un proyecto/trabajo especial en más de un 3% de sus solicitudes.

Asimismo, con el objetivo de evitar inconvenientes con respecto a los trabajos especiales los participantes sugieren:

- Establecer sanciones y multas al AEP en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales; Con el fin de que el AEP no utilice de manera excesiva los trabajos especiales, y que estos sean más transparentes, se sugiere al Instituto establecer sanciones y multas claras. Señalan que estas deberán ser imputadas rigurosamente y estar acompañadas de un proceso de vigilancia por parte del Instituto para controlar su correcto uso y justos cobros.
- Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un "Trabajo Especial", Con el fin de evitar confusiones sobre el amplio espectro del término "trabajos especiales" y los elevados costos de estos, los participantes sugieren al Instituto que delimite claramente en el cuerpo de la oferta las características y eventos en donde el AEP puede considerar una acción como un trabajo especial. Además, estos deben ser acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEP.
- Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales, manifiestan que los mencionados eventos que caben dentro del espectro de trabajos especiales deben estar acompañados de tarifas límite que se ajusten a la realidad y naturaleza de la oferta. Se considera que si bien estas tarifas, en algunos casos, dependen de factores ajenos al AEP, se debe incluir un rango de precios unitarios justos para cada uno de los trabajos especiales de acuerdo con factores tales como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- Señalan también que tener un esquema en donde los trabajos especiales no son delimitados ni tienen una tarifa regulada tiene efectos directos en los

costos de los CS y plazos de entrega de servicios contratados a los usuarios finales. Indican que dicha falta de límites y regulación influye directamente en el hecho de que cada vez son más las solicitudes y trabajos de última milla que son catalogadas como trabajos especiales por el AEP.

- Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial esto con el fin de fomentar la transparencia de la oferta DM y garantizar un servicio de alta calidad y precio justo que se acomode a la realidad de los CS, por lo que consideran que el Instituto debe ser más estricto en cuanto a las cotizaciones de los trabajos especiales. E indican que las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.

Asimismo, manifiestan que es apropiado considerar la creación de una tabla de costos de trabajos especiales, por ejemplo, para casos como puertos de acceso dañados; al ser una falta de mantenimiento no debe considerarse como un trabajo especial dado que es parte de la red del AEP y no debería tener un costo para el CS. Observan que se debe tener un listado costos correspondientes de que es y no es considerado como trabajo especial.

Adicionalmente, identifican que otra problemática relacionada con los trabajos especiales es la ausencia de cotizaciones en las cuales se pueda evidenciar de manera desglosada cada uno de los conceptos, con su respectivo costo, que son incluidos en estos servicios.

Adicionalmente solicitan reestablecer el texto eliminado. Dado que según señalan su eliminación permite que el AEP considere todas las solicitudes de Trabajos Especiales como entregas fuera de tiempo en cuanto a indicadores de calidad. Esto hace que los indicadores de calidad estén sesgados y no demuestren la realidad de la operación, lo que a su vez impide la sanción del AEP en los casos aplicables.

Asimismo, señalan que los Proyectos Especiales son una de las principales barreras para el uso de la oferta, al no existir criterios objetivos, completos, claros y específicos que inhiban la discrecionalidad del AEP para determinar un trabajo como especial o no, con los efectos en los plazos y tarifas que esto conlleva. Observan que los criterios existentes no permiten que el solicitante sepa con anticipación si cierto requerimiento será considerado trabajo especial y si sus costos

serán razonables por lo que solicitan al Instituto determinar criterios más claros y objetivos.

Respuesta del Instituto

Por lo que hace a las manifestaciones vertidas por los participantes respecto a las condiciones de los Trabajos Especiales, la UPR señala que se revisará a detalle los parámetros e indicadores de calidad de los Trabajos Especiales para establecer condiciones favorables en la oferta con el fin de evitar barreras que puedan limitar la validación, habilitación y entrega del servicio.

Asimismo, se señala que serán evaluadas las propuestas de los participantes respecto a establecer multas, sanciones, criterios más estrictos y la creación de tarifas límites, para la determinación de la aplicación de Trabajos Especiales a la solicitud de los servicios con el propósito de determinar condiciones claras y atendiendo el principio de no discriminación en la provisión de los servicios.

No obstante, la UPR no es omisa en señalar que algunas de las solicitudes establecidas por los participantes, exceden el alcance del ejercicio de análisis de las condiciones establecidas en las Propuestas de Ofertas de la presente Consulta Pública.

XXIII. ANEXO A: TARIFAS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto los participantes observan que el AEP omite en su informe de justificaciones señalar los cambios de precios, con una enorme desviación en algunos casos respecto a los precios vigentes. Asimismo, también manifiestan que, en el caso de las DM, las tarifas suben por encima del 100% en muchos casos, especialmente en los cobros no recurrentes. El AEP ha ajustado el valor de los costos evitados (...) a un valor del 14.13%, haciendo así subir la tarifa y que llama la atención las subidas de tarifas de la Empresa Mayorista (...) en algunos casos multiplicando por 7 y hasta por 10 veces sobre las tarifas vigentes.

Asimismo, señalan que el aumento de tarifas propuesto tanto por la EM y la DM no tiene sustento alguno, ya que, según mencionan los precios de los insumos han disminuido y la tecnología de cobre se ha depreciado, se debe de validar la replicabilidad económica para garantizar que los CS puedan ofrecer servicios en condiciones competitivas. Manifiesta también que el Índice de precios de telecomunicaciones ha mantenido su constante disminución desde 2013, por lo que en todo caso los precios mayoristas deberían disminuir.

Adicionalmente, manifiestan que para la Propuesta DM y la Propuesta EM se han identificado fuertes incrementos en las tarifas establecidas, así como la eliminación de algunos servicios y su cobro respectivo, en detrimento de las condiciones establecidas en la OREDA vigente.

En cuanto a la propuesta OREDA DM, los participantes manifiestan que algunas de las tarifas presentan crecimientos exagerados y señalan que en términos generales las siguientes secciones han sufrido un incremento en las tarifas: Servicio de Reventa (señalan que los gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP han subido del 93% y el cambio de domicilio ha subido del 293%), Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT (en promedio 64%), Servicios de Reventa de Línea Telefónica (25% aproximadamente), Planes y paquetes adicionales al servicio que aplique (30% aproximadamente), Servicios de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (32% aproximadamente) y Servicio de Reventa de paquetes (11% aproximadamente).

Además solicitan que se restablezcan los descuentos referentes a Otros conceptos de costos evitados aplicables a SRLT, SRI, SRP y SRMLT, y solicita también la eliminación de las nuevas tarifas que las DM incluyen en su propuesta tarifaria.

En cuanto a la propuesta OREDA EM, también manifiestan que el "Anexo A: TARIFAS Empresas Mayoristas (Servicios de Desagregación del Bucle Local)", ha sufrido un incremento de las tarifas cobradas a los CS considerable. Particularmente señala los siguientes: los cobros no recurrentes del "1. Servicio 1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)" se han visto incrementados en casi todos los casos un 160% o se han mantenido estables.

Asimismo señalan que en los servicios Tipo A (Calidad Best Effort) se han visto incrementados los precios en la mayoría de los servicios. La renta mensual Regional y Local ha aumentado en promedio 3.64% y 20.43%, respectivamente, mientras que la Nacional vio una reducción media de 9.47%. También se han añadido nuevas ofertas de mayores velocidades como la de 15Mbps, 10Mbps y 120Mbps. Al respecto manifiesta que valora positivamente las nuevas ofertas, pero no el aumento innecesario de las tarifas. En cuanto a los servicios Tipo B, los participantes señalan que se ha visto un efecto ambiguo en los precios propuestos. Por un lado, la renta mensual Nacional y Regional se ha reducido en promedio 10.7% y 3.2%, respectivamente, mientras que la Local vio un crecimiento medio de 19.94%. Al respecto, manifiestan que valora positivamente las reducciones de tarifas, pues reflejan la deflación asociada al avance tecnológico, aumenta la competitividad del sector y afectan positivamente al usuario final. Sin embargo, señala a su vez el aumento innecesario de las tarifas mencionadas y solicita que estas sigan la misma trayectoria bajista o por lo menos se mantengan en los valores de la OREDA EM vigente. En lo que respecta a los servicios Tipo C (Calidad: Datos Generales), los participantes observan un incremento medio de 10.09% de las tarifas, y se

adicionan nuevas ofertas de mayores velocidades como la de 500Mbps y 1000Mbps y considera positiva la inclusión. En cuanto a los servicios Tipo D (Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales), manifiestan que se ha visto un aumento promedio de 18.13% en los precios y solicita al Instituto que sean reestablecidos a los precios de la oferta vigente.

Para los servicios incluidos en el Caso II, los participantes manifiestan que en los servicios Tipo A (Calidad Best Effort) y Tipo B (Calidad VoIP / Calidad doble: VoIP/BE con y sin portabilidad) se han evidenciado reducciones significativas que reflejan el avance tecnológico, competitividad del sector y afectan positivamente al usuario final. Sin embargo, señalan a su vez el aumento innecesario en las tarifas de 3 Mbps y 5 Mbps y solicita que estas sigan la misma trayectoria bajista o por lo menos se mantengan en los valores de la OREDA EM vigente. En cuanto a los servicios Tipo C, los participantes señalan que se ha visto un aumento descomunal promedio de 75.85% en los precios. Se solicita al Instituto que este aumento sea revertido.

Además manifiestan que en términos generales los siguientes servicios han sufrido un incremento de las tarifas cobradas a los CS considerable y que en algunos casos éstas se han visto elevadas hasta más de 800%: Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL), Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local (SDTSBL), Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL), Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local (SDCSBL), Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO) y Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL).

Respecto a los cobros no recurrentes de las "Adecuaciones en la coubicación" manifiestan que se ha sufrido un incremento de 32.63% en las tarifas cobradas a los CS y referente a los cobros recurrentes de las "Adecuaciones en la coubicación" señalan que se ha sufrido un incremento de 75.93% en cada una de las tarifas cobradas a los CS.

En cuanto a las siguientes secciones del Anexo A de tarifas propuesto por la EM, indican que en términos generales han sufrido un incremento en las tarifas cobradas a los CS: "4. Servicio Auxiliar de Cableado Multipar", "5. Servicio Auxiliar de Cableado de DFO de la Empresa Mayorista a DFO del CS", "6. Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución" y "7. Generales".

Asimismo, observan el nuevo cobro por "Habilitación de un Cambio de Calidad en SAIB" y que para los cobros recurrentes del "1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)", se ha renombrado a los servicios según calidad. Con relación a los "Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad" también observan que las tarifas cobradas a los CS se han incrementado, que se ha

cambiado la moneda en que se liquida el cobro por unidad y que ha sido añadido sin fundamento el cobro interoperabilidad.

Adicionalmente, manifiestan que al comparar las tarifas propuestas para 2023 para los distintos servicios mayoristas de la OREDA, éstas resultan significativamente superiores a las autorizadas por ese Instituto para 2022. Asimismo adjuntan un comparativo entre las tarifas propuestas y la vigentes. Asimismo, manifestó que las tarifas propuesta deberían estar vinculadas a las metodologías de costos determinadas en la Resolución de Preponderancia (...), así como las modificaciones al respecto en las Resoluciones Bienales (por ejemplo, el cambio a CIPLP para el SAIB) y que de mantenerse dichas tarifas existe un muy alto riesgo no sólo de afectar la prestación eficiente e inhibir la competencia en la prestación de los servicios objeto de la OREDA, sino de impedir la competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones a usuarios finales.

Por otra parte, los participantes señalan que existe un bajo nivel de uso/contratación de los servicios de la OREDA. Señalan que es resultado de diversos factores entre los que destacan las tarifas elevadas, los tiempos prolongados y los recursos que deben dedicar los concesionarios solicitantes que en la práctica impiden la replicabilidad económica de las ofertas a usuarios finales del AEP. Para TELEFÓNICA, es derivado de la existencia de barreras para el uso efectivo de la OREDA.

Por otra parte, también manifiestan que las ofertas deben garantizar que los CS "puedan replicar técnica y económicamente cualquier servicio, que ofrece cualquier empresa del mismo Grupo de Interés Económico a los Segmentos de Gobierno y Empresa, es decir, se deben incluir las ofertas para competir en idénticos niveles de atención a estos clientes. Además señalan la falta de replicabilidad económica y técnica, especialmente en los submercados empresarial y gubernamental.

Manifiestan como una de las principales preocupaciones con las propuestas OREDA para 2023 lo relacionada con las tarifas por los distintos cobros recurrentes y no recurrentes contenidos en el Anexo "A" de Tarifas. Esta preocupación es mayor debido a que, en el contexto de la "libertad tarifaria", la propuesta de OREDA 2023 EM no contiene información de las tarifas contempladas por el AEP.

También consideran que, existe un bajo nivel de uso/contratación de los servicios de la OREDA. Para los participantes es resultado de diversos factores entre los que destacan las tarifas elevadas, los tiempos prolongados y los recursos que deben dedicar los concesionarios solicitantes que en la práctica impiden la replicabilidad económica de las ofertas a usuarios finales del AEP y derivado de la existencia de barreras para el uso efectivo de la OREDA.

Mencionan también que las tarifas contempladas por la EM dan una noción del nivel excesivo de las contraprestaciones que podrá fijar por el servicio del SAIB en los 52 municipios que gozan de libertad tarifaria y que (n)uevamente, en la propuesta de OREDA (...) se observan tarifas propuestas en el Anexo "A" que, para el caso del SAIB, son en algunos casos hasta más de 100% superiores las autorizadas por el Pleno del Instituto para 2022.

Señalan que el AEP omite fijar las tarifas mayoristas del servicios de SAIB para todos los municipios donde tienen libertad tarifaria (...). Ello estaría impidiendo identificar una posible discriminación en tarifas, o tarifas no replicables económicamente (...). Por lo que solicitan que el AEP deje fijadas las tarifas en los municipios donde tiene libertad tarifaria en la Oferta de Referencia.

Manifiestan que el otorgamiento al AEP de libertad tarifaria para el SAIB flexibiliza un servicio mayorista sin atender a las condiciones actuales y libera de ciertas obligaciones a un servicio que no está siendo utilizado por las barreras existentes para su uso impuestas por el propio AEP.

Finalmente, manifiestan que, como uno de los aspectos relevantes para reducir las barreras al uso de los servicios de la OREDA, es la falta de replicabilidad técnica y económica (...). La OREDA actual y la información disponible en el SEG no permiten replicar servicios del ámbito empresarial y gubernamental" y que (l)a prueba de replicabilidad económica debe ser más estricta y como contrapeso a la libertad tarifaria en los 52 municipios. El Instituto deberá vigilar que un comportamiento en precios potencialmente pernicioso por parte del AEP en esos 52 municipios no quede diluido en la prueba de replicabilidad económica con un agregado de precios (mayoristas y minoristas) a nivel nacional. El Instituto debe vigilar especialmente que la más que probable subida de las tarifas del SAIB en esos 52 municipios no impida a los CS replicar económicamente las ofertas minoristas del AEP, y que esta prueba se enfoque en los citados 52 municipios, con las tarifas mayoristas que allí se apliquen y comparando con los planes y ofertas a los clientes presentes en eso municipios. Deberá por lo tanto el Instituto llevar a cabo una prueba diferenciada geográficamente, para que unos promedios nacionales no diluyan la posible falta de replicabilidad económica en esos municipios.

Respuesta del Instituto

En lo correspondiente a las tarifas para los servicios de las DM y las EM, destaca el señalamiento generalizado por parte de los participantes en la Consulta Pública de que las Propuestas OREDA contienen niveles tarifarios superiores a los vigentes, los cuales se presentan sin justificación aparente en los modelos de costos del Instituto, por lo que solicitan al Instituto la determinación de las tarifas con base en las metodologías señaladas en la normatividad aplicable.

El Instituto considera procedente valorar las manifestaciones de los participantes en la Consulta en cuanto a las estructuras tarifarias y los cobros no recurrentes, a fin de garantizar que no se deterioren los términos y condiciones de las Ofertas de Referencia vigentes, en beneficio de todos los concesionarios del sector.

Al respecto, el Instituto señala que utilizará la mejor información disponible, tanto provista por las entidades miembros del AEP como de mercado en la determinación de las tarifas de los servicios mayoristas materia de la OREDA EM y la OREDA DM, las cuales serán establecidas de acuerdo con la metodología señalada en la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación.

Con respecto a las manifestaciones referentes a la libertad tarifaria, el Instituto actualizará las zonas geográficas con libertad tarifaria, también a partir de la mejor información disponible, y considerará lo procedente a la luz del Acuerdo P/IFT/040821/335, mediante el cual el Pleno del Instituto emitió la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina los "Criterios y Umbrales de los Parámetros para determinar la Libertad Tarifaria, de conformidad con lo establecido en la Medida TRIGÉSIMA NOVENA del Anexo 3 de 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 Acuerdos P/IFT/EXT/060314/76 y P/IFT/EXT/270217/119".

En suma, el Instituto considera procedente la revisión de la estructura tarifaria propuesta y de los niveles tarifarios, a la luz de la información de costos provista por el AEP y la más reciente información económica del resto de las variables, considerando las inquietudes expresadas por los participantes en la Consulta sobre las propuestas de tarifas y en su caso resolver conforme a los resultados de sus modelos de costos, a fin de garantizar que se mantengan términos y condiciones equivalentes a los prevalecientes para todos los concesionarios del sector, incluyendo a las propias operaciones del AEP. Asimismo, el Instituto considerará el restablecimiento de los descuentos referentes a "Otros conceptos de costos evitados" para clarificar el cobro de conceptos aplicables a las DM.

XXIV. ANEXO B: PENAS CONVENCIONALES.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes observan que tanto en las ofertas 2022, como en las Propuestas Ofertas se mantienen exactamente las mismas penas convencionales con los mismos porcentajes de renta mensual de años anteriores lo que según señalan puede indicar dos cosas: (a) que la UPR no realizó el análisis señalado en el informe

de consideraciones o (b) que sí realizó el análisis e inexplicablemente determinó que las penalizaciones sí eran disuasorias y adecuadas.

De cualquier forma, menciona que se insta al Instituto y a la UPR a analizar nuevamente los montos y porcentajes de dichas penalizaciones como un posible factor, no solo que no desincentiva al AEP de realizar dichos incumplimientos, sino como un factor que desincentiva a terceros a solicitar los servicios mayoristas del AEP.

Respuesta del Instituto

Los comentarios vertidos al respecto por los participantes en la consulta pública en comento serán considerados por la UPR en análisis del Anexo B, que forma parte de la oferta, con el propósito de establecer penas apropiadas para los incumplimientos a la correcta prestación de los servicios, asignar porcentajes adecuados y establecer condiciones óptimas, con el propósito de generar certeza e incentivar la correcta prestación de los servicios de telecomunicaciones materia de la oferta, así como mitigar prácticas anticompetitivas por parte del AEP.

XXV. ANEXO F: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto, los participantes observan que las siguientes cláusulas de la Propuesta de Convenio de Prestación de Servicios de Desagregación (Anexo "F") de la EM muestra las dificultades prácticas que presenta el régimen de "Libertad Tarifaria" que erróneamente, en opinión de mi representada, decidió aplicar el Instituto, a la fecha, con respecto al SAIB.

Señalan que en la cláusula Vigésima Segunda del Anexo "F" se pretende establecer un procedimiento largo y complejo de 120 días naturales, pudiendo además extenderse de "mutuo acuerdo", el cual se pretende aplicar a la prestación del SAIB en los municipios donde el Instituto ha determinado, de manera indebida según su opinión, la libertad tarifaria para el AEP (y aparentemente también, en la práctica, libertad de denegar el servicio).

Indican que es, por lo tanto, contradictorio y anticompetitivo pretender que para contratar el SAIB se tengan que negociar tarifas, términos y condiciones (además hasta por 120 días naturales), cuando lo anterior es contrario a las obligaciones de preponderancia previamente señaladas.

Adicionalmente señalan que en las cláusulas Vigésima Cuarta y Vigésima Quintase observa que con la llamada "libertad tarifaria" con respecto al SAIB en los 52

municipios determinados por el Instituto, lo que se pretende en las cláusulas vigésimo cuarta y quinta del Anexo "F" de la propuesta de oferta del EM, genera importantes riesgos e incertidumbre para cualquier concesionario solicitante que pretenda contratar dicho servicio mayorista pues para ello debe iniciar un procedimiento largo, complejo y costoso, primero de negociación con la EM (hasta por 120 días) y posteriormente con la intervención del Instituto para resolver el desacuerdo.

Mencionan que como se ha señalado en anteriores consultas, la propuesta del Anexo "F" presenta cláusulas que van más allá de los elementos considerados en la propia propuesta de oferta como, por ejemplo, la Cláusula Sexta del Convenio la cual considera más supuestos que eximen a la EM de caer en incumplimiento de los plazos de prestación de servicios.

Por otro lado, consideran como negativa la modificación incorporada respecto la entrega de la factura, dado que implica una mayor carga administrativa, ya que esto haría el proceso más engorroso y por ende desincentivaría la expresión y presentación de inconformidades por parte de los CS, por lo que solicitan reinstaurar el texto original de la oferta EM vigente.

Asimismo solicitan que el texto señalado sea especificado para incluir exclusivamente los servicios en proceso de instalación/contratación como aquellos con posibilidad de exención durante huelgas. Esto, dado que según indican no hay un fundamento para justificar el incumplimiento o la suspensión de servicios activos durante periodos de huelga. Por lo que sugieren conservar la redacción de la oferta 2022, dado que la Ley Federal del Trabajo señala los 10 días de anticipación para avisar sobre la huelga, los cuales son importantes para tomar acciones de prevención contra cualquier contingencia que se pudiese generar.

Además, solicitan se mantenga la redacción vigente, dado que el artículo 129 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión es el marco mediante el cual se puede guiar el proceso de desacuerdos descrito en esta sección.

Eso ya que los servicios de desagregación son servicios de interconexión según lo establece la definición por la LFTyR relativo a:

Punto de interconexión: Punto físico o virtual donde se establece la interconexión entre redes públicas de telecomunicaciones para el intercambio de tráfico de interconexión o de tráfico de servicios mayoristas.

Toda vez que para el tráfico de los servicios mayoristas definido por el artículo 272 de la LFTyR se requieren los elementos para el tráfico de desagregación como insumos esenciales los proporcionados por el AEP conforme al artículo 269 de la LFTyR.

No omiten señalar que la eliminación del fragmento de texto del segundo párrafo remueve la garantía de no discriminación que se buscaba proveer en un principio: “que no se contravenga el principio de no discriminación en la provisión de los servicios de desagregación”.

Por lo que solicitan atentamente que no se elimine el texto, puesto que sigue siendo necesario garantizar que no existe discriminación alguna en el momento de decidir el orden de la provisión de Servicios

Respuesta del Instituto

Respecto a lo señalado dentro de la cláusula Vigésima segunda como se dejaría de formar parte del AEP la UPR analizará de qué manera se pudiera llegar a un acuerdo en caso de que el supuesto de suspensión de medidas de preponderancia se llevara a cabo para que exista una transición amistosa entre las partes y el tiempo que se establezca para la transición sea en un plazo que convenga a las dos partes. Asimismo, la UPR analizará y considerará el mejor escenario en donde se pueda procurar la continuidad de los servicios de la manera más eficiente.

En relación con las cláusulas de desacuerdos, la UPR analizará de manera puntual el alcance de la regulación impuesta al AEP, ya que dicha reglamentación se encuentra determinada dentro de la LFTR.

Por lo que hace a las causales de incumplimiento en la entrega de los servicios la UPR determinará los supuestos en los que la EM se encontraría en una imposibilidad jurídica y material para la entrega de los servicios, limitándolos para que no exista abuso.

En cuanto a la manera de presentar las facturas la UPR analizará y emitirá una determinación que evite que los trámites sean engorrosos o se entorpezca la efectiva tramitación de las facturas, las aclaraciones y los procedimientos que resulten de las mismas.

La UPR revisará la eliminación de 10 días para dar aviso de las huelgas para verificar si se considera necesario mantener la redacción o podría eliminarse de ser reiterativo.

Finalmente, en cuanto a la garantía, la UPR analizará los supuestos presentados por el AEP, considerando que las obligaciones dentro de la cláusula señalada deben ser recíprocas.