

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 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

Fecha de elaboración: 27 de noviembre de 2023.

Términos utilizados	
Anexo A Tarifas	Anexo A de la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
CS	Concesionario Solicitante(s)
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.PI. de C.V. y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V., Acuerdo P/IFT/EXT/091220/45, y

Términos utilizados	
	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
Propuestas de ofertas, o de manera particular Propuesta EM o Propuesta 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)
Servicios de Reventa o 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 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones.

Descripción de la Consulta Pública: Del 17 de julio de 2023 al 15 de agosto de 2023 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 oferta.desagregacion@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. Miguel Tentei Cortés Solorzano
2. MEGA CABLE, S.A. DE C.V. (MEGA CABLE);
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. AXTEL, S.A.B. de C.V. ("AXTEL");
5. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA, DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ("CANIETI")

Las respuestas o posicionamientos por parte del Instituto: Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas recibidas hasta el 15 de agosto de 2023, 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. SISTEMA ELECTRONICO DE GESTIÓN (SEG/SIPO).

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes comentan que es necesario que el AEP demuestre de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la propuesta. Mencionan que, en la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando 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 propuesta, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEP.

Adicionalmente, solicitan incluir en la propuesta la obligación al AEP cargar en el SEG/SIPO evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar, también mencionan 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 y sugieren que en caso de que no se presente evidencia, es necesario establecer las sanciones correspondientes en la propuesta.

Respuesta del Instituto

La UPR revisará las sugerencias sobre el SEG/SIPO y se evaluará considerar la propuesta de asignar al AEP la carga probatoria de objeciones técnicas. El proceso sobre el seguimiento a las objeciones técnicas será revisado para considerar los aspectos relativos a la provisión de información por parte del AEP. Respecto a la solicitud de incluir evidencia fotográfica y datos de diagnóstico, se evaluará su viabilidad para mejorar la transparencia con el propósito de dar certeza a la correcta prestación de los servicios.

¹ <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-0>

La revisión también evaluará establecer sanciones por falta de evidencia, incentivando así el cumplimiento y la eficacia del SEG/SIPO en el proceso de desagregación con lo cual se busca equilibrar las necesidades de los concesionarios y las obligaciones establecidas al AEP, promoviendo un acceso transparente a los servicios mayoristas de telecomunicaciones.

II. SERVICIOS A CLIENTES EMPRESARIALES Y GUBERNAMENTALES.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes mencionan que la aplicación de la regulación asimétrica impuesta a el AEP respecto de las obligaciones de desagregación no ha incentivado que en los segmentos empresarial y gubernamental de los mercados minoristas de servicios de acceso a Banda Ancha Fija (BAF) se desarrollen condiciones de competencia efectiva, principalmente porque las ofertas de referencia contemplan sólo los términos y condiciones aplicables al segmento residencial.

Señalan que es cierto que en el segmento residencial la participación de mercado (PDM) de BAF ha disminuido de 48% en 2019 a 39% en 2022, no obstante, en el segmento gubernamental y empresarial la PDM no ha tenido una disminución significativa pues pasó de 71% en 2019 a 67% en 2022 de acuerdo con datos del BIT. En adición, observan un segmento altamente concentrado con 3,895 puntos de IHH. Si bien, la alta concentración del mercado puede ser multifactorial, se observa que el IFT puede incidir en promover la competencia en estos mercados haciendo disponibles los servicios con tecnología GPON con los que el AEP compite a través de subsidiarias y filiales.

Por lo que señalan que resulta necesario que el IFT garantice que los concesionarios puedan competir en dichos mercados, a través de incluir en la presente propuesta el servicio con las mismas condiciones que ofrece el AEP, es decir, un servicio mayorista con tecnología GPON y acuerdos de nivel de servicio (SLA) acordes a la demanda del mercado y señalan que este tipo de servicios se conocen como Servicios de Banda Ancha de Alta Calidad.

Respuesta del Instituto

En cuanto a las observaciones realizadas por los involucrados en este asunto, se señala que la oferta considera ya el Servicios de Desagregación Virtual del Bucle Local, así como perfiles de alta capacidad del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle local, los cuales se consideran ya como Servicios de Banda Ancha de Alta Capacidad, no obstante, se establece que los comentarios serán evaluados como parte del proceso de revisión de la propuesta presentada para consulta pública. Esto se hará para garantizar que los servicios incluidos en la oferta sean

proporcionados de manera similar o equiparable a los ofrecidos por las empresas minoristas del AEP, siguiendo los criterios de equivalencia de insumos, independientemente del segmento de mercado y bajo las mismas condiciones para estar en línea con el objetivo de mantener las condiciones de competencia efectiva conforme a lo establecido en los objetivos de la regulación.

III. COMENTARIOS GENERALES A LOS SERVICIOS DE LA OREDA.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

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 y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.

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

Señalan que es imprescindible que el Instituto 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.

Mencionan que reguladores de otros países como Ofcom en el Reino Unido, han creado unidades dedicadas al monitoreo de operadores con poder sustancial del mercado como método eficiente para asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias.

Los participantes sugieren que el AEP debe publicar en una base de datos nacional la ubicación y tipo de activos pasivos y permitir su uso por terceros a un precio competitivo, sugieren un 60% menor al de referencia del mercado para garantizar la competitividad.

Además, señalan que, el AEP debe de permitir el uso de sus redes activas en escenarios que sean indispensables para ofrecer servicios de terceros y cuya demostración económica demuestren inviabilidad de despliegue de redes propias.

Respuesta del Instituto

Con relación a las sugerencias emitidas durante la consulta pública sobre el seguimiento y evaluación del cumplimiento de obligaciones regulatorias por parte

del AEP, las Ofertas de Referencia contienen las condiciones técnicas y operativas, así como los parámetros de calidad que deben observarse en la provisión de los servicios mayoristas, en este caso de los servicios específicos de desagregación que consideran desde los bucles de acceso local, acceso indirecto y reventas en diversas modalidades. Durante la revisión de las propuestas de ofertas de referencia se asegura que la aplicación de los parámetros de calidad en la provisión de los servicios esté claramente referida en los procesos y su consecuente penalización en los anexos correspondientes a efectos de que sea efectiva su aplicación y se reflejen sus resultados en los indicadores clave de desempeño que de ellos se deriven.

Respecto a las opiniones y sugerencias recibidas de que el AEP publique información sobre ubicación y tipo de activos pasivos en una base de datos nacional, cabe señalar que esta obligación ya está contemplada desde las medidas establecidas en la Declaración de Preponderancia, esto a través del sistema electrónico de gestión (SEG), sistema que funciona como la interfase entre los CS y el AEP para habilitar las solicitudes y seguimiento a la contratación e instalación de los servicios mayoristas, y no se omite señalar que la información respecto a la infraestructura pasiva se encuentra fuera del alcance de la oferta a la que obedece esta Consulta Pública.

Ahora bien, con atención a garantizar un precio competitivo para terceros, estas condiciones de los costos de los servicios se determinan de igual forma en los procesos de revisión de las propuestas de ofertas mediante modelos de costos diseñados y desarrollados expresamente para establecer los niveles de precios que deben tener los servicios, a efectos de asegurar su competitividad cuidando los principios y metodologías ordenados en la misma regulación.

IV. INTRODUCCIÓN Y GENERALES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan en las Propuestas de ofertas que, de no entregar pronósticos, a los CS no se les garantizará que haya infraestructura disponible para contratar un servicio de desagregación del AEP y que se requerirá contratar Trabajos Especiales. Sin embargo, mencionan que el entregar pronósticos tampoco parece dar certeza completa que el AEP cuente con capacidad para prestar el servicio de desagregación solicitado, o que al menos no se señala de manera explícita en las Propuestas de ofertas que así sea.

Por otro lado, los participantes también señalan en las Propuestas de ofertas, que las solicitudes de servicios se atenderán bajo un esquema FIFO (primeras entradas - primeras salidas), sin embargo, consideran que el lenguaje no es lo suficiente claro

y específico que indique que en ese esquema también se incluya el abasto a la división o el segmento comercial del propio prestador de servicios mayoristas.

Respuesta del Instituto

En concordancia con lo manifestado, la UPR realizará una revisión sobre los aspectos relacionados con la sección de pronósticos de servicio comentada, en aras de establecer una redacción que otorgue claridad y certidumbre a los CS, de modo que puedan estar establecidos textualmente aquellos escenarios en los que el CS entregue o no pronósticos sin que se constituya en una condición innecesaria para la correcta prestación de los servicios mayoristas.

En lo que respecta a la redacción del esquema FIFO para las solicitudes de servicios, se considera que si bien los criterios de excepción para la implementación de este esquema se encuentran definidos en disposiciones normativas como el Acuerdo de Separación Funcional y las propias Medidas de Preponderancia, la UPR se asegurará que contienen condiciones aplicables al orden de atención de solicitudes, con la finalidad de determinar si existe ambigüedad o no en la definición referida, así como para evitar el uso discrecional de estas excepciones por parte del AEP, y en su caso, realizar las modificaciones necesarias.

V. SITUACIÓN DE LA ACOMETIDA DEL USUARIO FINAL

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Con respecto al siguiente párrafo: "Cuando TELMEX provea la acometida o sea necesario que adecue la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio". Los participantes solicitan la reincorporación del texto eliminado por la DM en el proyecto de la OREDA 2024, ya que al eliminarlo se podría caer en ambigüedades respecto a la responsabilidad que se tiene sobre la adecuación de la acometida.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR realizará la reposición de todos los aspectos modificados de las Propuestas de ofertas para asegurar que los textos eliminados por parte del AEP efectivamente no generen ambigüedades respecto a las responsabilidades que se tienen para la correcta prestación de los servicios de desagregación y con ello condiciones adversas a una correcta prestación de los servicios, y que al menos se mantengan las condiciones vigentes. Lo anterior con el fin de proporcionar certidumbre a las partes sobre las condiciones y que deberán observar respectivamente.

VI. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que, considerando que la falta de recursos es diferente a la falta de mantenimiento dentro de la red de la EM, y a que muchas veces se niegan los servicios por par dañado o falta de red principal por cuestiones de que la EM no tiene mantenimiento, la misma no se soluciona y simplemente se objeta, por lo que solicitan que exista un mecanismo en el que pueda buscarse algún puerto cerca donde se pueda brindar el servicio el mismo día de la instalación.

Respuesta del Instituto

En relación con la falta de recursos de red y las objeciones técnicas, la UPR analizará las Propuestas de ofertas y evaluará si se requiere realizar algún ajuste adicional con el fin de garantizar que se encuentren detallados claramente los recursos de red necesarios para la provisión de los servicios de desagregación, las situaciones 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 brinde una correcta prestación de éstos a todos los CS en igualdad de condiciones.

En este sentido, la UPR revisará las modificaciones realizadas en la propuesta 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.

VII. RECURSOS DE RED ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

En torno a este tema, los participantes comentan que la propuesta de OREDA 2024 de la DM contempla un esquema que libera de responsabilidad al AEP en cuanto a mantener información fidedigna y actualizada en el SEG/SIPO.

Indican que se establece que si una vez solicitado un servicio, y si a lo largo del procedimiento para habilitarlo o entregarlo se encuentra que la información del SEG/SIPO no es correcta o que falta algún recurso para prestar el servicio se buscarán alternativas, se ofrecerá la posibilidad de realizar Trabajos Auxiliares – a cuenta del CS- o de plano, se rechazará la solicitud, sin que en ningún momento haya algún tipo de penalización o sanción por retraso o incumplimiento.

Señalan que este esquema beneficia al AEP ya que le permite negar o retrasar la entrega de un servicio o bien, encarecer la prestación de éste, mediante el cobro de Trabajos Auxiliares.

Consideran que lo anterior cobra mayor relevancia ya que para la prestación de los servicios de reventa, el CS depende además de los servicios e infraestructura de la DM de Telmex/Telnor y de los de la EM, por lo cual se genera un problema donde la responsabilidad de no contar con los elementos necesarios puede resultar difusa entre la DM y la EM.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR señala que las OREDAs, tanto de la EM como de la DM no deben contener ambigüedades respecto a las responsabilidades que el AEP tiene para la correcta prestación de sus correspondientes servicios de desagregación, como lo es el poner a disposición de los CS información clara, suficiente, actualizada y detallada a través del SEG/SIPO de sus elementos y recursos de red conforme a lo establecido en la propia OREDA, por lo que se revisará que al menos se mantengan las condiciones vigentes respecto a la información con el fin de eliminar posibles barreras u obstáculos que no permitan la adecuada contratación de los diferentes servicios de desagregación, y así garantizar su provisión en igualdad de condiciones y bajo el principio de no discriminación a todos los CS.

VIII. MOTIVOS DE OBJECCIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes manifiestan que la propuesta contempla un esquema que libera de responsabilidad al AEP respecto a mantener información fidedigna y actualizada en el SEG/SIPO, ya que establece que sin importar que el SEG/SIPO permita iniciar la contratación y agendar servicios, lo cual implica en principio que hay capacidad disponible, en cualquier etapa subsecuente del procedimiento el AEP podrá alegar que no se cuenta con algún recurso o elemento de infraestructura, que existen errores en la información del SEG/SIPO o algún otro "imprevisto", lo cual detendrá el reloj del plazo de cumplimiento del proceso e incluso, en caso de no haber alternativa, podrá cancelar la solicitud de servicio, sin responsabilidad ni sanción alguna para la RNUM.

Señalan que, esta situación crea incentivos para que el RNUM desplace a sus competidores suspendiendo y cancelando solicitudes de servicio de manera estratégica, ya que no enfrentarían ninguna penalización, pues mencionan que el iniciar una solicitud que después de cierto tiempo podrá resultar en una cancelación o en un condicionamiento del servicio a pagar Trabajos Especiales

representa tiempo y recursos perdidos para los CS, lo cual desincentiva la solicitud de servicios a la RNUM.

Asimismo, señalan que se pretende imponer un plazo de 72 horas a los CS para reagendar cuando exista una alternativa al motivo de objeción y observan que las propuestas de la RNUM pretenden reducir unilateralmente los plazos de decisión y respuesta de los CS y no los de la propia RNUM, e indican que entre otros riesgos de dicho plazo que pretende incluir la RNUM como una nota al pie, es que fácilmente puede cancelar solicitudes debido un retraso de unas cuantas horas, sin que existan plazos similares que obliguen a habilitar el servicio para la RNUM. Por lo tanto, sugieren eliminar dicha adición incluida en la propuesta por RNUM.

Adicionalmente, señalan que RNUM pretende eliminar los parámetros e indicadores de calidad relacionados con los motivos de objeción argumentando que estos supuestamente contienen elementos que escapan al control de la RNUM e indican que dicha propuesta de cambio pierde de vista que los casos de fuerza mayor o fortuitos no se incluyen dentro de la medición de los parámetros de calidad y que además por eso se establecen porcentajes inferiores al 100% en los indicadores, por lo que mencionan que carece de cualquier razonabilidad la propuesta de la RNUM de eliminar dichos parámetros.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR señala que las OREDAs, tanto de la EM como de la DM no deben contener ambigüedades respecto a las responsabilidades que el AEP tiene para la correcta prestación de sus correspondientes servicios de desagregación, como lo es el poner a disposición de los CS información clara, suficiente, actualizada y detallada a través del SEG/SIPO de sus elementos y recursos de red conforme a lo establecido en la propia OREDA, por lo que se asegurará que se mantengan las condiciones vigentes respecto a la información con el fin de eliminar posibles barreras u obstáculos que no permitan la adecuada contratación de los diferentes servicios de desagregación, y así garantizar su provisión en igualdad de condiciones y bajo el principio de no discriminación a todos los CS.

Sobre la propuesta de imponer un plazo de 72 horas para reagendar ante objeciones, la UPR debe considerar las adecuaciones a los procesos de objeciones para establecer los plazos en que los CS deben responder a las notificaciones, tanto de la incidencia de la objeción técnica para invocar el proceso de paro de reloj para la búsqueda de soluciones alternativas, como para responder también a la reagendación de la instalación del servicio una vez que se haya resuelto. Estas adecuaciones deben responder a los intereses de los CS en atención a los riesgos señalados por los participantes, y se buscará garantizar equidad en los plazos tanto para los CS como para la RNUM.

Ahora bien, por lo que hace a la propuesta de eliminar parámetros e indicadores de calidad relacionados con objeciones, la UPR debe asegurar que exista un parámetro medible que contenga el posible incentivo de las empresas mayoristas a desviar o encausar una cantidad significativa de solicitudes de servicios a procesos de paros de reloj por objeciones técnicas, y así evitar posibles actuaciones discriminatorias o de restricción de servicios que afecte la correcta prestación de los servicios tomando en cuenta la razonabilidad de la propuesta de RNUM.

IX. CAUSALES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL EN LA SOLICITUD DE HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que en la propuesta de OREDA 2024 DM se establecen diversas causales de suspensión temporal de una solicitud de habilitación de servicios; varias de esas causales son atribuibles a actos u omisiones de las Empresas Mayoristas, por ejemplo, “Cambio de domicilio a cargo de la EM” o “Desagregación con otro CS a cargo de la EM”. Consideran que, la existencia de esta interacción entre las Divisiones Mayoristas y las Empresas Mayoristas para prestar o habilitar ciertos servicios de desagregación, lejos de hacer más eficiente o equitativo el procedimiento, crea lagunas y obstáculos que dificultan y retrasan la utilización de estos servicios por parte de los CS.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR considera que la oferta vigente distingue las interrupciones a la provisión de servicios por casos administrativos que derivan en la suspensión temporal de las instalaciones y por incidencias técnicas que derivan en paros de reloj por falta u omisión de elementos o recursos de red. En el caso de los comentarios recibidos se refieren situaciones como cambios de domicilio o desagregaciones con otros CS, situaciones que esta UPR no identifica o relaciona como responsabilidad de las empresas mayoristas sino consecuentes de movimientos de los propios usuarios o de los mismos CS. Aunado a lo anterior no se cuenta o se proporciona información estadística o evidencia que permita establecer algún grado de afectación a la provisión de los servicios de desagregación que indique se requiera alguna modificación a las ofertas o sus procedimientos administrativos de tal manera que se inhiba la prestación de los servicios y por tanto a sus usuarios finales.

X. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes mencionan que en esta sección se continúan estableciendo una serie de supuestos demasiado ambiguos y laxos que facilitan al AEP retrasar o cancelar solicitudes de servicio sin que se le acredite incumplimiento o responsabilidad alguna. Señalan como ejemplo, que se manejan repetidamente términos como “causa de fuerza mayor”, “caso fortuito” “hechos no imputables” a la RNUM, otros causales como “cuando no haya actuado con diligencia”, “ofrecer pruebas fehacientes” (de la imposibilidad de instalar una acometida), etc., en los cuales, según opinan, sin una definición más específica, puede utilizarse para encuadrar casi cualquier situación o hecho y así justificar la negación de un servicio o el condicionamiento del mismo a contratar Trabajos Especiales.

Mencionan además que ciertamente estos conceptos son comunes en contratos o convenios entre dos partes, sin embargo, cuando se trata de un agente económico preponderante, que goza del control exclusivo de insumos esenciales y de enorme poder en el sector de telecomunicaciones, la ambigüedad de dichos términos le permite mantener el *status quo* y actuar de manera estratégico o indebida con respecto al procesamiento de solicitudes siendo muy difícil acreditar el incumplimiento.

También indican que, la RNUM no revelará a otros concesionarios (se entiende incluyendo a otros concesionarios que pertenecen al AEP) información sobre los servicios contratados por cada CS por ser información comercial y competitivamente sensible, sin embargo, la propuesta no establece los mecanismos de supervisión y en su caso de penalización cuando eso ocurra, sobre todo, cuando pueda ser revelada a un concesionario o empresa relacionada a la RNUM.

Asimismo, mencionan que en esta propuesta la DM de Telmex/Telnor mantiene una considerable vaguedad en cuanto a los escenarios en que, aunque existan fallas u obstáculos en la prestación de servicio estas no serán consideradas por dicha DM como su responsabilidad, ni se contabilizarán para los parámetros e indicadores de calidad, por lo cual señalan, se requiere que exista mayor claridad y precisión respecto a esos supuestos, pues de otra forma casi cualquier evento o suceso puede ser calificado o interpretado por la DM como un caso fortuito, de fuerza mayor, atribuible a terceros o inclusive a los usuarios.

Respuesta del Instituto

En relación con los comentarios expresados acerca de la sección que aborda los supuestos y los términos ambiguos en la propuesta, la UPR verificará las redacciones para atender la preocupación de los participantes sobre la necesidad de definiciones más específicas y eliminar las ambigüedades manifestadas.

En cuanto a la confidencialidad de la información sobre los servicios contratados por cada CS, se evaluará la propuesta con la intención de asegurar que se establezcan mecanismos de supervisión efectivos que eviten la revelación no autorizada de información sensible.

Respecto a la vaguedad en los escenarios en los que la DM de Telmex/Telnor no considera responsabilidad propia, la UPR tomará en cuenta los comentarios de los participantes para introducir claridad y precisión en los supuestos que eximen a la DM de responsabilidad. Esto con el propósito de garantizar una aplicación consistente de los parámetros e indicadores de calidad, evitando interpretaciones ambiguas así como garantizar que se atienda el principio de ventanilla única.

XI. PRUEBAS DE PRIMERA APLICACIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que, se establece que cualquier CS puede solicitar pruebas generales de viabilidad ("Pruebas integrales de servicios"). Sin embargo, manifiestan que la propuesta es demasiado vaga y confusa respecto al procedimiento para solicitar y ejecutar dichas pruebas. Indican además que no se establece plazos para la respuesta de la RNUM y además se indica que los gastos de tales pruebas "serán acordados entre las Partes", lo cual permite que la RNUM pueda imponer condiciones y montos excesivos para la realización de dichas pruebas.

Adicionalmente señalan que, como las pruebas pueden requerir la participación de la DM de Telmex/Telnor, las tres partes deberán de "coordinarse", pero según mencionan no se establece un procedimiento, con plazos y medidas para impedir un retraso injustificado por parte de las empresas del AEP.

Respuesta del Instituto

Respecto a la inquietud expresada acerca de la vaguedad y falta de claridad en el procedimiento para solicitar y ejecutar las "Pruebas integrales de servicios", la UPR tomará en cuenta esta observación durante el desarrollo de la propuesta.

En relación con la preocupación sobre los gastos de las pruebas, se revisará la propuesta con el propósito de establecer términos equitativos y para que no se impongan condiciones o montos excesivos a los concesionarios.

En cuanto a la coordinación entre las partes, particularmente con la participación de la DM de Telmex/Telnor la UPR evaluará los comentarios con el propósito de establecer condiciones que prevalezcan el principio de ventanilla única y así eliminar las ambigüedades mencionadas en la participación.

XII. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes comentan que no existen o al menos no se externalizan los mecanismos para acreditar, ya sea por parte del IFT o de un CS, la información relacionada con los servicios en el SEG/SIPO y las afirmaciones contenidas en la OREDA consultada sobre:

- Que cumple con lo establecido en el Acuerdo de Separación Funcional con respecto a su independencia de otras empresas del AEP.
- Que refleja la misma precisión en los datos que los que utiliza la propia EM en su operación.
- La información tipo "a", "b" y "c" realmente cumple con los objetivos que se establecen en la OREDA consultada con base en el "interés" y para la elaboración de planes básicos de negocio de los CS.

Asimismo, los participantes comentan que el capítulo dedicado al contenido, procedimiento de acceso, características de bases de datos, las características y alternativas de acceso a la información del SEG/SIPO debería incluir las obligaciones de la DM de Telmex/Telnor en términos de informes o reportes respecto a la información relacionada con los Servicios de Desagregación al IFT y las funciones de verificación de éste del funcionamiento y veracidad de la información contenida en el SEG/SIPO.

Respuesta del Instituto

Respecto a las manifestaciones de los participantes sobre la información contenida en el 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 que debe estar contenida en las bases de datos del SEG/SIPO para garantizar que los CS puedan consultar toda aquella información necesaria para la correcta contratación de los servicios de desagregación y que éstos puedan brindarse en condiciones de no discriminación.

Asimismo, 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 respecto a las propias operaciones del AEP.

XIII. SERVICIOS DE REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Por otra parte, comentan que el procedimiento de facturación contemplado en la propuesta de OREDA 2024 de la DM pone en franca desventaja a los CS pues se establece lo siguiente:

“Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:

- ✓ Se incluirán los gastos de instalación/habilitación y la renta mensual correspondiente.
- ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.”

Señalan que no se detallan mecanismos certeros de aclaración, conciliación y ajuste en cuanto a diferencias en cargos realizados por la DM de Telmex/Telnor a los CS.

Respuesta del Instituto

La UPR considerará los comentarios vertidos por los participantes al respecto y se señala que se revisarán los procedimientos establecidos en las Propuestas de ofertas para la provisión de los servicios de desagregación con el fin de evaluar la incorporación de mecanismos adicionales para asegurar claridad y certidumbre en las condiciones establecidas para la instalación y habilitación de dichos servicios, así como en su correspondiente facturación. Lo anterior con la finalidad de que todos los CS se encuentren en igualdad de condiciones para ofrecer sus servicios de manera eficiente y generar mayores condiciones de competencia.

XIV. VENTA DE MÓDEM Y ONT PARA REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto, los participantes solicitan se reincorpore la prestación de "Entrega de equipos vendidos por TELMEX (blanco)", lo anterior, considerando que da más opciones a los CS para brindar servicios a sus usuarios finales.

Asimismo, con respecto al siguiente párrafo:

“Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, TELMEX otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación.”

Los participantes solicitan que, al ser de suma importancia contar con un periodo de garantía del Modem/ONT para otorgar certeza, no se elimine el párrafo en comento.

Adicionalmente, los participantes identifican que se elimina la posibilidad de realizar la compra de Módems y ONTs por lote, por lo que consideran que el eliminar esta posibilidad es un detrimento en el nuevo proyecto de la OREDA 2024 y solicitan la reincorporación de esta alternativa.

Respuesta del Instituto

Con respecto a lo manifestado por los participantes en cuanto a la venta de módem y ONT para reventa, la UPR evaluará las modificaciones propuestas por parte de la DM a la OREDA con el fin de identificar su impacto en la prestación de los servicios de reventa, por lo que, en caso de que se determine que las modificaciones propuestas van en detrimento de las condiciones actuales, la UPR considerará la conveniencia de mantener las condiciones establecidas en la OREDA Vigente.

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

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Respecto a este tema, los participantes solicitan no eliminar: i) la opción de entrega de equipos vía mensajería, y ii) del párrafo relativo a las visitas en falso atribuibles a Telmex.

Por otro lado, se solicita adicionar lo siguiente:

1. Incluir alguna penalización al incumplir en la entrega de la justificación y evidencias, en cualquier solicitud objetada.
2. Incluir la obligación de Telmex de anotar la hora de llegada del técnico de Telmex en el SEG, para poder evaluar el cumplimiento del rango de llegada.

Asimismo, los participantes señalan que debe tomarse en cuenta que las reprogramaciones también pueden ser a consecuencia de que el técnico de Telmex no llegó dentro del horario establecido y es por ello que el usuario final solicita la reprogramación, por lo que esas no deben considerarse dentro de las 3 oportunidades por el CS.

Finalmente, solicitaron la reincorporación del texto eliminado en lo relativo a las visitas en falso atribuibles a Telmex, ya que es de suma importancia que también se considere como visita en falso la no habilitación del servicio en la fecha y horario acordados.

Respuesta del Instituto

Respecto a las manifestaciones vertidas por parte de los participantes, la UPR señala que serán estudiadas las condiciones establecidas en la Propuesta de oferta de la DM en cuanto a los procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de reventa, con el fin de evaluar la procedencia de las modificaciones

en función de su impacto o afectación a las condiciones de la OREDA Vigente o que actúen en detrimento de la calidad y eficiencia de los servicios.

Lo anterior con el propósito de mantener condiciones claras para la correcta prestación de los servicios de reventa, así como eliminar posibles condiciones discriminatorias o abusivas en las modificaciones propuestas, y cuidar que los servicios sean prestados en condiciones equivalentes.

Asimismo, la UPR señala que el proceso de citas establecido en las propuestas será ajustado, en particular lo relativo a las visitas en falso, con la finalidad de generar condiciones claras para la correcta instalación, pruebas y habilitación de los servicios por parte de la DM.

XVI. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan modificar el formato de este numeral en la Propuesta DM, y elaborar una tabla que contenga los SLA, ya que actualmente es ambiguo y no es claro, indicando que lo anterior daría mayor claridad a los CS. Adicionalmente, los participantes solicitan colocar una tabla en donde se establezcan los parámetros de incumplimiento con el objetivo de tener mayor claridad, ya que el texto actual resulta confuso para poder determinar incumplimientos en los parámetros.

Los participantes también señalan que la propuesta de parámetros e indicadores de calidad no deberían estar enfocados únicamente en la provisión de los servicios a los CS, sino también al propio auto abasto de los servicios a la división comercial de la DM, comentan, sin embargo, que en la Propuesta DM, se diferencia al respecto.

Respuesta del Instituto

En lo que respecta a este numeral, la UPR estudiará con detalle los parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa, con intención de que la propuesta establezca parámetros claros y con el suficiente nivel de detalle en virtud de ofrecer certeza y claridad a los CS para la adecuada prestación de los Servicios de Reventa.

XVII. SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes mencionan que, en la propuesta se señala que este servicio y sus funciones serán prestados por la RNUM en términos no discriminatorios, pero

nuevamente, no se aclara cómo se garantizará o verificará el cumplimiento de tal condición. Mencionan que al no existir lineamientos o detalles de cómo se garantizará dicha no discriminación resulta tan solo un “buen deseo”.

E indican también que no existe mecanismo alguno que garantice que cualquier nuevo perfil de SAIB implementado por la RNUM en sus Servicios esté disponible para los CS, por lo tanto, sugieren se deben incorporar ambos aspectos en la OREDA 2024 que se autorice.

Respuesta del Instituto

Respecto a la inquietud planteada por los participantes sobre la falta de claridad en la garantía y verificación del cumplimiento de la condición de no discriminación en la prestación del servicio y sus funciones por parte de la RNUM, la UPR tomará en cuenta esta observación durante la revisión de las propuestas.

Asimismo, se evaluará la preocupación expresada acerca de la ausencia de un mecanismo que asegure la disponibilidad para los CS de cualquier nuevo perfil de SAIB implementado por la RNUM en sus servicios. Durante la revisión de la propuesta de oferta, se considerarán los ajustes con el propósito de mitigar tratos discriminatorios, así como permitir el acceso a nuevos perfiles de SAIB, con el objetivo de establecer condiciones equitativas y transparentes para todos los concesionarios solicitantes.

XVIII. MÓDEM DEL USUARIO FINAL PARA SAIB

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto los participantes mencionan que, si bien se establece la posibilidad de adquirir los modem y ONT con terceros o bien marcas blancas de la RNUM, y que la propiedad de los equipos será del CS, este numeral sigue conteniendo algunos obstáculos y restricciones para la obtención y utilización de dichos equipos al contratar el SAIB como:

- El hecho de que la compra y entrega de un lote equipos de la RNUM puede dilatarse hasta 14 semanas; y
- La falta de mecanismos que garanticen que los equipos señalados por la RNUM como homologados realmente sean compatibles e interoperables con la red de la RNUM, a menos que se preste el servicio de pruebas de interoperabilidad, lo cual implica un gasto adicional para el CS, además de que la respuesta de la RNUM puede entregarse hasta 20 días hábiles después de la prueba de laboratorio y hasta 20 días hábiles adicionales en caso de que se requiera ajustar el equipo.

Por lo cual solicitan reducir los plazos máximos en dichos casos y que la RNUM esté obligado a garantizar que todo equipo que haya sido homologado o certificado

previamente sea efectivamente compatible e interoperable con la red de la RNUM, sin necesidad de ejecutar pruebas de interoperabilidad.

Respuesta del Instituto

Por lo que hace a los comentarios sobre las preocupaciones manifestadas por los participantes a la adquisición y utilización de equipos en el contexto del SAIB, se tomará en consideración durante la revisión de la oferta la propuesta de reducir los plazos máximos para la compra y entrega de lotes de equipos de la RNUM con la intención de optimizar los tiempos de este proceso para evitar dilaciones innecesarias y poder lograr una implementación eficiente de los servicios por parte de los CS.

Además, será considerada la solicitud de establecer mecanismos que aseguren que los equipos homologados por la RNUM sean efectivamente compatibles e interoperables con su red, sin necesidad de realizar pruebas adicionales que impliquen costos y plazos adicionales para los CS.

La revisión se centrará en promover condiciones que faciliten la adquisición y utilización de equipos, considerando posibles barreras y con el propósito de asegurar la interoperabilidad sin la necesidad de pruebas adicionales, siempre en línea con los principios de no discriminación y la eficiente prestación de los servicios materia de la oferta.

XIX. ONT PARA SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan habilitar un procedimiento similar al de los módems a las ONTs, para que los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEP. Señalan que esto aportará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs, así como los inconvenientes para el cliente final.

Precisan que se deben incluir procesos y especificaciones encaminadas a permitir la homologación de ONTs con diferentes proveedores de OLTs, no solo con los proveedores que actualmente tiene el AEP, mencionan que el proceso de homologación de ONTs debe estar regido por mejores prácticas internacionales y no únicamente por la voluntad arbitraria del AEP, más aún, el proceso debe ser reglamentado y transparente, de tal manera que tanto los CS como el IFT puedan participar en este proceso y conozcan las acciones realizadas dentro del proceso de homologación y no únicamente su desenlace. Solicitan también mantener la obligación de que los módems a utilizar se deben elegir tras la etapa de factibilidad

y no antes de esta con el fin de evitar cobros por la generación de ordenes equívocas.

Adicionalmente solicitan que se elabore un protocolo en el cual el AEP se vea obligado a compartir con los CS la información específica de los equipos activos de su red, con el fin de permitir que los CS sean los encargados de realizar la configuración de las credenciales de los equipos terminales y su transporte al lugar de instalación ya que conllevaría a un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales significativamente más expedito que el utilizado actualmente.

Solicitan además instituir la gestión de las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalan en las premisas de sus clientes implementando un procedimiento en el SEG/SIPO para que las ONTs se puedan activar a través de la plataforma y no a través de una llamada telefónica.

Respuesta del Instituto

Al respecto, sobre las propuestas planteadas por los participantes para la gestión de ONTs, se revisará detenidamente la factibilidad de habilitar un procedimiento similar al de los módems, asimismo, se analizará la inclusión de procesos y especificaciones para permitir la homologación de ONTs con diversos proveedores de OLTs.

Por lo que hace a la solicitud de mantener la obligación de elegir los módems después de la etapa de factibilidad será revisada para evitar cargos por órdenes equivocadas y facilitar una selección más precisa de equipos.

Con relación al protocolo para compartir información específica de los equipos activos de la red y permitir a los CS realizar la configuración de credenciales y transporte de equipos de manera más eficiente, se analizará su viabilidad y, de ser pertinente, se considerará su inclusión en la propuesta.

Ahora bien, sobre la propuesta de instituir un procedimiento en el SEG/SIPO para la gestión de configuraciones y activación de ONTs será revisada para evaluar su aplicabilidad y los beneficios que aportaría a la agilidad en el aprovisionamiento de equipos terminales.

XX. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto los participantes indican que, la RNUM pretende una modificación en su propuesta en donde cuente con la información de contacto de los clientes de

los CS, argumentando que es necesario en el caso de agendar visitas u obtener acceso a fraccionamientos o domicilios y señalan que tal propuesta es a todas luces riesgosa, además de que puede violar las obligaciones de protección de datos personales de los clientes CS, la RNUM, puede compartir o informar sobre dichos datos a la división comercial de Telmex/Telnor o de alguna otra empresa del AEP, para fines de retención o promoción de servicios, con una afectación competitiva al CS.

Asimismo, manifiestan que curiosamente la propuesta de la DM de Telmex/Telnor establece explícitamente que no se contactará a los usuarios que contraten servicios con los CS para evitar prácticas indebidas de retención o promoción de sus propios servicios; sin embargo, esta prohibición no se contempla en el caso de la propuesta de OREDA de la RNUM que, aunque sea un concesionario mayorista, sigue perteneciendo al AEP, por lo cual, nada impide que busque beneficiar a la división comercial de su grupo de interés económico.

Por otro lado, también opinan que la propuesta es confusa, ya que primero se describen los procedimientos de contratación de los distintos Servicios de Desagregación, pero para conocer el plazo, en lugar de simplemente mencionarse junto con la descripción del procedimiento, se tiene uno que dirigir a la sección de plazos de la propuesta (al numeral 6.2).

Dado que el numeral 6.2 es muy escueto y considera los plazos de los procedimientos de manera agregada, resulta difícil referenciar dichos plazos con las actividades individuales de los procedimientos.

En el mismo sentido mencionan que en los plazos de entrega se pretende considerar una diferenciación en el tiempo de habilitación del servicio o entrega de servicio por cambio de modalidad, cuando la propia RNUM provee el equipo no debería ser mayor al caso en que el CS obtiene de un tercero el equipo, por lo que sugieren que los plazos deberían ser iguales a los vigentes o incluso, el del primer supuesto más corto.

Además, los participantes sugieren reducir los plazos estipulados en la propuesta y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la EM con los CS. Señalan que el AEP entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la oferta mencionan que esto afecta de forma significativa a los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a sus clientes finales de forma innecesaria. Por ello, solicitan que los plazos estipulados en la propuesta sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEP para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio.

Además, mencionan que para tener una fuente de información fehaciente con respecto a la operación interna del AEP, se propone al IFT que incluya dentro de sus requerimientos de información al AEP los reportes de efectividad para los distintos servicios que prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan los SLAs para con el resto de los CS.

Además, señalan que, con el fin de evitar reprogramaciones innecesarias y optimizar el tiempo de los equipos técnicos en campo, se debe establecer dentro de la propuesta, un proceso definido para la comunicación bilateral entre los *dispatchers* del CS y del AEP ya que garantizar un canal de comunicación directo entre los *dispatchers* permitiría a los equipos técnicos de los CS organizarse ante un posible retraso del técnico del AEP, atender otros servicios y reprogramar la visita de instalación el mismo día, entre otras posibles acciones.

Respuesta del Instituto

Con relación a la propuesta de la RNUM para obtener información de contacto de los clientes de los CS, los participantes expresan preocupación por la posibilidad de violación de las obligaciones de protección de datos personales y riesgo de prácticas indebidas. Se evaluará detenidamente esta propuesta y se considerarán medidas para salvaguardar la privacidad de los usuarios finales de los CS.

En cuanto a la confusión en los procedimientos de contratación y los plazos se revisará la redacción con el propósito de hacer más accesible la información, y evaluará la posibilidad de integrar los plazos directamente en la descripción de los procedimientos para facilitar la referencia.

Respecto a la diferenciación en los plazos de entrega según la modalidad de provisión de equipos, se analizarán los tiempos de habilitación del servicio con el propósito de evitar una prolongación innecesaria en el caso de provisión de equipos por parte de la RNUM.

Por lo que hace a la solicitud de reducir los plazos estipulados en la propuesta y la aplicación de KPIs para la definición de SLAs, se considerará la viabilidad de ajustar los tiempos de entrega, así como la propuesta de incluir reportes de efectividad para calcular KPIs que definan SLAs es una sugerencia para analizar y se evaluará en el contexto de mejorar la transparencia y eficiencia en la operación del AEP.

Ahora bien, sobre la propuesta de establecer un proceso definido para la comunicación bilateral entre los *dispatchers* del CS y del AEP será considerada para optimizar la coordinación y evitar reprogramaciones innecesarias, con el propósito de contribuir a una mayor eficiencia en la prestación de servicios.

XXI. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DE FIBRA ÓPTICA (SDTFO)

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes manifiestan que en la propuesta no queda lo suficientemente claro si este Servicio se refiere al de arrendamiento de fibra oscura, se sugiere aclarar dicho punto.

Además, mencionan que en el numeral correspondiente a los plazos de entrega de este servicio, se señalan de manera muy escueta los plazos máximos de las actividades relacionadas con los procedimientos de contratación y entrega, baja y cancelación. Indican que al no señalarse a partir de qué supuestos (p.ej., entrega de solicitud) se comenzarán a computar los plazos, otorga discrecionalidad a la RNUM para contabilizar los mismos a su conveniencia.

Asimismo, indican que la propuesta solamente considera un indicador de calidad referente a los tiempos de entrega del servicio, lo cual no es suficiente para evaluar el cumplimiento en la prestación del servicio y precisan también que se deberían considerar otros indicadores relacionados con la atención de fallas y disponibilidad (al menos de índole física, así como considerar un indicador de los tiempos de baja y cancelación del servicio).

Respuesta del Instituto

En respuesta a las observaciones de los participantes respecto al Servicio de arrendamiento de fibra, se considerará la necesidad de realizar aclaraciones en la propuesta para establecer la comprensión del servicio y se procurará proporcionar una definición clara y específica de este servicio, a fin de evitar posibles interpretaciones ambiguas.

En cuanto a los plazos de entrega, se examinará detalladamente el numeral correspondiente, con el objetivo de proporcionar una redacción más precisa que establezca claramente desde qué punto se iniciarán los plazos máximos de las actividades relacionadas con procedimientos de contratación, entrega, baja y cancelación. Esto se realizará con el propósito de eliminar ambigüedades y otorgar mayor certeza a los CS sobre el inicio de los plazos de cada fase del proceso.

Con relación a los indicadores de calidad, se considerará la inclusión de criterios adicionales que permitan evaluar de manera integral el desempeño en la prestación del servicio, con el fin de proporcionar una evaluación más completa del servicio ofrecido por la RNUM.

Estas consideraciones formarán parte del análisis de la propuesta durante el proceso de revisión, con el objetivo de fortalecer la claridad, transparencia y optimizar la prestación de servicios.

XXII. SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes opinan que se afirma que la RNUM definirá los sitios para la entrega del tráfico del SAIB tomando en cuenta criterios de "eficiencia, factibilidad técnica, competencia y minimización de costos", sin embargo, no hay una sola medida o indicador que permita evaluar que los sitios definidos por la RNUM se seleccionen con base en tales criterios.

Además, precisan que la propuesta contempla que la facturación de los gastos de instalación y renta relacionados con el SCyD se facturarán al corte de mes y de manera por demás escueta que el CS "contará con la posibilidad de solicitar ajustes y aclaraciones respecto a los conceptos y Servicios incluidos en su factura".

Indican que debería especificarse el mecanismo o procedimiento de atención y conciliación de las solicitudes de ajustes y aclaraciones, sobre todo dada la complejidad de los servicios que conforman el SCyD y el SAIB en su conjunto. Mencionan que al no especificarse dicho procedimiento se presta, dada la posición predominante y de ventaja del AEP a utilizar la facturación y el tratamiento de solicitudes de ajustes y aclaraciones como un elemento para bloquear o encarecer los servicios a los CS.

Señalan además que, también debería haber plazos máximos para la atención de estas solicitudes de ajustes y aclaraciones. Así mismo, sugieren que el procedimiento de habilitación y entrega debería incluir claramente los conceptos por los cuales se generarán mes a mes cargos, excluyendo cualquier cargo que no esté especificado, con lo cual se limita la posibilidad de diferencias o de cargos inesperados.

Respuesta del Instituto

Por lo que hace a las manifestaciones de las inquietudes planteadas por los participantes, la oferta de referencia considera la consulta y utilización de las bases de datos con la información de la red del AEP. Esta información disponible en el SEG esta ordenada y clasificada en específico para acceder y a la información para la provisión del SAIB en sus diferentes niveles de agregación, así como para consultar por centrales cuales están habilitadas para provisionar el SAIB mediante

la disponibilidad de nodos de concentración (NCAI), así como la disponibilidad de puertos por capacidades (1 y 10 Gbps), todo lo anterior para que los CS puedan solicitar los servicios de concentración y distribución que requieran (SCyD). Los comentarios recibidos son generales y ambiguos en el sentido de que no se establecen las condiciones para asegurar una eficiencia en la provisión tanto de la información como de los componentes del SAIB, sin proporcionar ejemplos o evidencias, por lo que se analizará la propuesta de oferta para evaluar si existe la falta de medidas e indicadores que permitan valorar la selección de los sitios para la entrega del tráfico del SAIB conforme lo refieren los participantes a la consulta pública.

En cuanto a los comentarios sobre proceso de facturación y la posibilidad de solicitar ajustes y aclaraciones, la oferta de referencia comprende un anexo con el convenio que detalla todos los procesos y condiciones comerciales bajo las cuales se puede dar seguimiento, establecer quejas y aclaraciones respecto a la provisión de los servicios. Al respecto se considerará la necesidad de especificar claramente el mecanismo o procedimiento para la atención y conciliación de las solicitudes de ajustes y aclaraciones con relación al procedimiento de habilitación y entrega, así como se evaluará la procedencia de los conceptos por los cuales se generarán cargos mensuales, excluyendo cualquier cargo no especificado, esto con la finalidad de limitar la posibilidad de diferencias o cargos inesperados, proporcionando mayor transparencia y certeza en los costos asociados a los servicios ofertados.

Asimismo, se tendrán las consideraciones pertinentes de los plazos máximos para la atención de estas solicitudes de ajustes y aclaraciones, con el objetivo de agilizar y regularizar el proceso, con el propósito de brindar mayor certeza a los CS en la resolución de posibles discrepancias.

XXIII. SERVICIOS AUXILIARES A LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto los participantes señalan que al igual que en el caso de los Servicios de Desagregación, la propuesta de OREDA 2024 de la EM contempla que la facturación de los gastos de instalación y renta relacionados con los servicios auxiliares (Tendido de cable entre DFO EM a DFO CS, Cableado Multipar y Anexo de Caja de Distribución) se facturarán al corte de mes y de manera por demás escueta que el CS “contará con la posibilidad de solicitar ajustes y aclaraciones respecto a los conceptos y Servicios incluidos en su factura”.

Además, señalan que se contempla que, para la prestación de estos servicios auxiliares, existen conceptos que no están considerados en el Anexo “A”, respecto

a los cuales la EM presentará cotización que podrá ser aceptada o rechazada en sus términos por el CS, sin margen para evaluar posibles cambios o alternativas que mejoren la cotización.

En este sentido, consideran que debería especificarse el mecanismo o procedimiento de atención y conciliación de las solicitudes de ajustes y aclaraciones, sobre todo dada la complejidad de los servicios que conforman los servicios auxiliares. Comentan que al no especificarse dicho procedimiento se presta, dada la posición predominante y de ventaja del AEP a utilizar la facturación y el tratamiento de solicitudes de ajustes y aclaraciones como un elemento para bloquear o encarecer los servicios a los CS.

Respuesta del Instituto

Respecto a los comentarios vertidos por los participantes, la UPR realizará una revisión y evaluación de los procedimientos de facturación de los servicios auxiliares a los servicios de desagregación, con la finalidad de considerar la necesidad de especificar claramente el mecanismo para la atención y conciliación de las solicitudes, de ajustes y aclaraciones. La UPR buscará garantizar que estos procedimientos de los servicios auxiliares sean claros y eficientes, evitando cualquier uso indebido de la facturación como medio para bloquear los servicios a los CS.

XXIV. SERVICIO DE COUBICACIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes comentan que el servicio de coubicación es prácticamente un prerrequisito para la contratación de los Servicios de Desagregación, ya que se requiere un espacio físico para la instalación de los equipos del CS que se conectarán con los equipos de la EM.

Señalan que la contratación del servicio de coubicación, en sus distintas modalidades, ha mantenido plazos de entrega muy extensos o incluso abiertos a la discrecionalidad de la EM. Dado que dichos plazos se contabilizan en días hábiles, la entrega del servicio, junto con las actividades previas como la prueba de factibilidad pueden llevar hasta varios meses.

Solicitan al IFT revisar y tratar de reducir estos plazos ya que sin importar que los servicios de desagregación cuenten ahora con plazos más cortos para su supuesta habilitación, el que el CS reciba efectivamente esos servicios depende en primer lugar de contar con acceso a la coubicación con el AEP.

Respuesta del Instituto

Respecto a los comentarios de los participantes sobre los plazos de entrega del servicio de coubicación, la UPR evaluará la disminución de los tiempos de habilitación del servicio con el propósito de evitar una prolongación innecesaria en la provisión de los servicios de desagregación por parte de la EM, de manera que éstos puedan brindarse ágil y eficientemente a todos los CS para propiciar mayores condiciones de competencia.

XXV. TRABAJOS ESPECIALES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto los participantes manifiestan que la propuesta de la OREDA 2024 de la EM y DM objeto de la consulta pública sigue conteniendo mucha ambigüedad y condiciones desventajosas para los CS en lo referente a los Trabajos Especiales que son necesarios cuando no existen condiciones técnicas para prestar los Servicios de Desagregación.

Señalan que, de hecho, no puede considerarse que esta propuesta de OREDA 2024 cumple con la obligación impuesta al AEP en la 2ª Resolución Bienal de incluir en dicha oferta de referencia los criterios y metodologías para la determinación de trabajos especiales.

Comentan que en los plazos de los servicios se señala que el plazo de cada trabajo variará dependiendo del trabajo requerido. Si bien es cierto que existe variabilidad, señalan que debería de contarse con estimaciones o benchmarks de los trabajos especiales más comúnmente solicitados.

De igual manera, señalan que el condicionamiento de un Trabajo Especial para la habilitación del servicio detiene todos los tiempos establecidos en la propuesta de OREDA 2024, por lo que es una herramienta para retrasar, postergar y encarecer los Servicios de Desagregación, además de un elemento que desincentiva la solicitud y contratación de estos servicios por parte de los CS.

Asimismo, indican que para la aceptación de un Trabajo Especial se requiere el pago de la totalidad de los trabajos cotizados. En este sentido, comentan que, en condiciones normales, cuando se hacen trabajos ingenieriles o de obra civil se da únicamente un pago inicial o anticipo y no existe razón para que no sea así en el caso de estos Trabajos Especiales. Consideran que el exigir el pago completo por adelantado en realidad representa una barrera o un elemento para desincentivar la contratación de los mismos y, por lo tanto, la prestación de Servicios de Desagregación.

Asimismo, manifiestan que el indicador de entrega de Trabajos Especiales tampoco puede considerarse un indicador o parámetro de calidad que sea útil pues nada

garantiza que la sola entrega del proyecto de Trabajo Especial sea viable o razonable en términos económicos y técnicos.

De igual manera, los participantes señalan que del párrafo "La cotización que se envíe al CS contemplará entre otros los costos incurridos para la ejecución del Trabajo Especial. RED NACIONAL entregará una cotización al CS con el desglose detallado...", solicitan que se considere una tabla de costos de trabajos especiales, ej. casos como puertos de acceso dañados, al ser una falta de mantenimiento no debe considerarse como Trabajo Especial ya que es parte de la red del AEP, por lo que si es considerado un trabajo especial debe venir especificado su costo.

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 revisarán los criterios y metodologías para la determinación de Trabajos Especiales, así como los parámetros e indicadores de calidad de los Trabajos Especiales, para establecer condiciones favorables en la oferta y evitar barreras u obstáculos que puedan retrasar o limitar la validación, habilitación y entrega de los servicios de desagregación solicitados por los CS atendiendo el principio de no discriminación en su provisión.

Por otra parte, en cuanto a los comentarios relativos a que para la aceptación de un Trabajo Especial se requiere el pago de la totalidad de los trabajos cotizados, la UPR evaluará la realización únicamente del pago de un anticipo cuando los CS acepten la procedencia de un Trabajo Especial. Lo anterior con el objetivo de eliminar barreras que pudieran desincentivar la contratación de servicios de desagregación por parte de los CS.

XXVI. SERVICIOS OPCIONALES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que la Propuesta EM solamente contiene una breve descripción de los servicios opcionales y su supuesta utilidad para los CS; no contiene una descripción detallada del procedimiento de contratación, ni plazos máximos ni parámetros o índices de calidad. Consideran que la Propuesta EM debería contener un mayor detalle de los servicios opcionales.

Respuesta del Instituto

Al respecto con lo manifestado, la UPR examinará con detenimiento la sección de Servicios Opcionales, en virtud de identificar si es necesario establecer que dentro de esta sección exista mayor nivel de detalle para los CS, o existan procedimientos

que ahonden en este tipo de servicios, si es que se determina necesario, en virtud de otorgar mayor claridad y certeza a los CS.

XXVII. ANEXO A: TARIFAS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes mencionan que como sucede todos los años y este no es la excepción, el AEP pretende en su propuesta de OREDA 2024 incrementos injustificados a los niveles tarifarios de los Servicios de Desagregación y que son contrarios a las metodologías consideradas en la medida Trigésimo Novena del Anexo 3 de la 2ª Resolución Bienal; así como incluir nuevos conceptos de costos también de manera injustificada respecto a la OREDA 2023 autorizada por el IFT (véase Anexo 1 de este Escrito).

Indican que, la mayor parte de dichos grupos de tarifas resultan significativamente mayores a las aprobadas por el Pleno del IFT y que están vigentes en la actualidad. De hecho, el propio IFT, al evaluar las propuestas de OREDA para años anteriores ha identificado dicha tendencia del AEP (en este caso de la RNUM) a proponer incrementos excesivos sin justificación alguna.

Señalan que, el incremento de las tarifas de los Servicios de Desagregación, además de afectar a los CS, implica que, a menos que también ocurra un incremento de las tarifas a los usuarios finales del AEP, se dificultará considerablemente la replicabilidad de las ofertas minoristas del AEP por parte de los CS al estrechar el margen entre la tarifa del servicio mayorista de la RNUM y el nivel tarifario de la oferta minorista del AEP.

Observan también que, de manera reiterada, la RNUM pretende eliminar tarifas de algunas modalidades de servicio que son importantes para hacer más eficiente y oportuna la habilitación de los Servicios de Desagregación como lo es la Habilitación masiva del SAIB, lo cual ya ha intentado en OREDAs previas y ha sido rechazado por el IFT.

Mencionan además que, de igual forma, la RNUM pretende incluir de nueva cuenta el cobro de una tarifa por cambio de calidad del SAIB (consecutivo número 17 del cuadro Justificación de Cambios OREDA) y que también ha sido correctamente desestimada por el IFT respecto a propuestas previas.

Opinan que la RNUM también pretende imponer algunos otros nuevos cargos a los CS tales como el denominado "Tarifa de habilitación de coubicación de ITX a desagregación" (Consecutivo 22 de cuadro Justificación de Cambios OREDA) alegando que existen cargos administrativos para habilitar una coubicación de interconexión para Servicios de Desagregación. En nuestra opinión dicho cargo

nuevo es a todas luces indebido y redundante. Es anticompetitivo e ineficiente pues tendría el efecto de encarecer esta alternativa del servicio de coubicación para los CS. Otros nuevos cargos que pretende establecer en contravención a las metodologías establecidas en la medida Trigésimo Novena del Anexo 3, son las señaladas en los Consecutivos 24 y 25 del cuadro de Justificación de Cambios OREDA.

También mencionan que, la RNUM pretende incrementar las tarifas del servicio de coubicación para Desagregación argumentando un incremento en las tarifas eléctricas de CFE, sin embargo, no presenta ningún sustento o elemento contable o cuantitativo que justifique dicho incremento, por lo cual, se debe desestimar.

Respuesta del Instituto

En cuanto al señalamiento generalizado por parte de los participantes en la Consulta Pública referente a que la Propuesta OREDA contiene niveles tarifarios superiores a los vigentes, esta UPR señala que revisará con detenimiento la propuesta de tarifas de las EM, no solamente en lo referente a sus niveles, sino también en cuanto a las modificaciones a la estructura tarifaria, inclusión de nuevos conceptos de cobro y eliminación de cobros que se encuentran en la OREDA Vigente.

Al respecto, la UPR señala que utilizará la mejor información disponible, tanto la provista por las entidades miembros del AEP como del mercado para la determinación de las tarifas de los servicios mayoristas materia de la OREDA.

Con respecto a las manifestaciones referentes a la libertad tarifaria, el Instituto definirá, a partir de la mejor información disponible, el total de municipios para los cuales las tarifas del SAIB podrán ser determinadas libremente por las EM. Esto será con base en lo dispuesto en la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación y el Acuerdo P/IFT/040821/335, "*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'*". Lo anterior, sin menoscabo de que las EM cumplan con la obligación de prestar los servicios mayoristas regulados en términos no discriminatorios, para lo cual deberá publicar en su página de Internet, y notificar en el SEG, las tarifas aplicables en dichos municipios.

En suma, la UPR considera procedente la revisión de la propuesta tarifaria de las EM, a la luz de la información de costos provista por el AEP y de la más reciente información macroeconómica, considerando las inquietudes expresadas por los participantes en la Consulta Pública sobre la propuesta tarifaria y, en su caso, resolver de tal manera que se mantengan términos y condiciones equivalentes a los prevalecientes para todos los concesionarios del sector, incluyendo a las propias operaciones del AEP.

XXVIII. ANEXO B: PENAS CONVENCIONALES.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes mencionan que sobre el Anexo "B" Penas Convencionales se establece que:

"(...) en caso de incumplimiento imputable a RED NACIONAL, se aplicarán las siguientes penas convencionales tomando en cuenta que en ningún caso la pena aplicable deberá superar el valor del Servicio (gastos de habilitación + renta mensual) donde aplique esta base."

Señalan que dicho tope a la Pena Convencional no crea los incentivos necesarios para que la RNUM busque evitar incurrir en la pena convencional, ya que al existir una probabilidad $\alpha < 1$ de que se le imponga a la RNUM y se le obligue a pagar la pena convencional, ésta pierde menos que lo obtenido por la prestación del servicio en términos que incumplan con los parámetros de calidad, tal y como se expresa a continuación:

$GH + RM_t > (GH + RM_t) * \alpha$; ya que $0 < \alpha < 1$.

Donde:

GH = Gastos de habilitación

RM_t = Renta mensual durante periodo de incumplimiento

α = Probabilidad de pagar la pena convencional

Mencionan que, por lo tanto, con el tope de la pena convencional no se crean los incentivos necesarios para que la RNUM habilite o preste los Servicios de Desagregación, incluyendo la reparación de fallas, conforme a los parámetros e indicadores de calidad. Se requiere que las penas convencionales sean mayores a lo que recibe por el Servicio de Desagregación.

Señalan que esto máxime si se toma en cuenta que, en caso de no haber acuerdo para el pago de la penalización, se deberá iniciar un procedimiento de desacuerdo ante el Instituto, lo cual implica que el pago de la pena convencional puede tardarse un periodo de tiempo prolongado.

Así mismo reiteran lo señalado en consultas sobre la OREDA en años anteriores mi representada manifestó su preocupación de que las penas convencionales por

incumplimiento de plazos de entrega o parámetros de calidad por parte de la RNUM se determinan en su mayoría como porcentajes de la renta mensual –que no pueden ser mayores a la suma de los gastos de instalación más la renta mensual, lo cual no generaba en la práctica un efecto realmente disuasorio para que la RNUM y la DM dejarán de llevar a cabo dichas prácticas de naturaleza anticompetitiva.

Mencionan que se ha señalado que los montos resultantes de dichas penas convencionales han carecido de un efecto disuasorio que evite que la RNUM o la DM de Telmex/Telnor incumplan premeditadamente con los plazos de entrega o en la atención de fallas, con lo cual obstaculizan el acceso de los CS a los Servicios de Desagregación, no solo porque los costos esperados de dichas penas convencionales son menores que el beneficio económico y competitivo obtenido por el AEP de retrasar la habilitación o la atención de fallas o incluso negar en la práctica la entrega del servicio a los CS, lo cual además es un elemento que desincentiva en primer lugar, la solicitud y contratación de los Servicios de Desagregación.

E indican que, en Informes de Consideraciones de las consultas públicas de años anteriores, se ha señalado que la UPR consideraría las observaciones hechas al respecto. Sin embargo, en las OREDA de la RNUM y de la DM de Telmex/Telnor vigentes, en las propuestas respectivas para 2024 se mantienen penas convencionales con porcentajes y términos similares y que se debe insistir, no generan los incentivos adecuados para disuadir a las empresas del AEP a dificultar el acceso a los Servicios de Desagregación.

Precisan que la falta de mecanismos de sanción eficaces y creíbles incentiva al AEPT para incumplir con los términos de la OREDA. La OREDA 2024 propuesta sigue sin contar tales elementos y, por el contrario, contiene un lenguaje que libera de responsabilidad a la RNUM y a la DM de Telmex/Telnor para cumplir con las obligaciones establecidas en la regulación asimétrica con respecto a los Servicios de Desagregación.

Respuesta del Instituto

En respuesta a las inquietudes expresadas por los participantes con respecto a las penas convencionales establecidas en el Anexo "B" de la propuesta, la UPR revisará detalladamente dichas disposiciones y se evaluará la efectividad de los mecanismos de sanción actuales para considerar ajustes que fortalezcan los incentivos para el cumplimiento de los parámetros e indicadores de calidad.

Se tomará en cuenta la sugerencia de los participantes sobre la necesidad de que las penas convencionales sean proporcionales al beneficio económico obtenido por el AEP al retrasar la habilitación, la atención de fallas o incluso negar en la práctica la entrega del servicio a los CS.

Asimismo, se evaluará la propuesta de establecer plazos máximos para la atención de solicitudes de ajustes y aclaraciones, considerando la complejidad de los servicios y buscando garantizar un proceso ágil y equitativo, lo anterior con el propósito de asegurar un entorno competitivo y justo que beneficie a los CS y promueva la prestación eficiente de los servicios.

XXIX. ANEXO C: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes solicitan agregar un punto dentro de la “Solución a Incidencias” del presente numeral para la Propuesta DM, en el cual la DM deberá dar una solución a la brevedad y no podrá hacer uso indiscriminado de “Paros de reloj” durante una incidencia bajo ninguna justificación, ya que esto incrementa el plazo de atención a la falla del usuario final, indicando que la DM lo utiliza aún y cuando no se encuentra dentro de la OREDA Vigente el uso del “Paro de reloj” para incidencias.

Respuesta del Instituto

Cabe señalar que la oferta de referencia comprende los procesos de paro de reloj por diversas causas como objeciones técnicas o casos de trabajos especiales, pero no para los procesos de atención de fallas o incidencias, donde se debe atender en estos casos reportes generados por los concesionarios. Al respecto se examinarán los procedimientos respectivos para descartar cualquier posibilidad de uso indiscriminado o discrecional que pueda ser utilizado en contra de los intereses de los participantes. Los Servicios de Reventa deben ser entregados, sin ningún tipo de obstáculo o proceso administrativo no establecido en las ofertas de referencia, por lo que se realizarán las modificaciones, de ser necesarias, para asegurar la adecuada prestación de los Servicios de Reventa por parte de la DM a los CS.

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

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto, los participantes observan que nuevamente, como en propuestas anteriores, el AEP pretende eliminar la referencia en la cláusula Vigésimo Cuarta al artículo 129 de la LFTR con respecto a los desacuerdos relacionados con Servicios de Desagregación. Como el IFT ha considerado previamente, tal propuesta debe desestimarse pues restaría certeza y claridad a la cláusula.

Por otro lado, 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 OREDA 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.

Respuesta del Instituto

Al respecto, la UPR reitera que no son procedentes los cambios o ajustes a las condiciones del convenio de forma unilateral y que puedan afectar los derechos de las partes. De ser constatado estas modificaciones se realizará una reposición del clausulado que forma parte del Anexo F con el propósito de considerar el alcance de lo establecido dentro de las cláusulas con el propósito de establecer condiciones que permitan la correcta prestación de los servicios.