

AGOSTE



02/12/24 18 SET 2024 1328



### Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Participación de Infraestructura y de Enlaces Dedicados 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.

## FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

con 8 anexos

#### Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: [ofertas.referencia@ift.org.mx](mailto:ofertas.referencia@ift.org.mx), en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) de la persona que funja como representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico– copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el AVISO DE PRIVACIDAD en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelas en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El periodo de Consulta Pública será del 20 de agosto al 18 de septiembre de 2024 (i.e. 30 días naturales). Una vez concluido dicho periodo, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición los siguientes puntos de contacto:
  - a) Para la Oferta de Referencia de Participación de Infraestructura Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.: Perla Cruz Martínez, Subdirectora de Resolución de Desacuerdos de Servicios de Participación, correo electrónico: [perla.cruz@ift.org.mx](mailto:perla.cruz@ift.org.mx), y número telefónico 55 5015 4000, extensión 4135.
  - b) Para la Oferta de Referencia de Participación de Infraestructura Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V. y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V.: Jorge Briceño Díaz, Subdirector de Análisis Prospectivo de Infraestructura, correo electrónico: [jorge.briceno@ift.org.mx](mailto:jorge.briceno@ift.org.mx), y número telefónico 55 5015 4000, extensión 2990.
  - c) Para la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V., Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.: Mario Alberto Esquivel Villarruel, Director de Procesamientos de Ofertas Públicas de Interconexión y Venta, correo electrónico: [alberto.esquivel@ift.org.mx](mailto:alberto.esquivel@ift.org.mx), y número telefónico 55 5015 4000, extensión 4054.

| <b>I. Datos de la persona participante</b>  |  |
|---|--|
| <b>Nombre, razón o denominación social:</b>   | OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V. y MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. |
| <b>En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:</b>   | GONZALO MARTÍNEZ POUS  |
| <b>Documento para la acreditación de la representación:</b><br><small>En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.</small>  | Poder Notarial   |
| <b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA DE LA UNIDAD DE POLITICA REGULATORIA</b>   |  |
| <small>En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la "LPGDPPSO"); 9, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los "Lineamientos Generales"); 11 de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (en lo sucesivo los "Lineamientos de Portabilidad"), numeral XIV, punto 7, de la Política Interna de Gestión y Tratamiento de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de las personas titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:</small> |  |
| <b>I. Denominación del responsable</b><br>Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT").   |  |

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Participación de Infraestructura y de Enlaces Dedicados 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.**

**II. Domicilio del responsable**

Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.

**III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles**

Los datos personales que el IFT recaba, a través de la Unidad de Política Regulatoria, son los siguientes:

- *Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.*
- *Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.*
- *Datos laborales: Documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales.*

Se destaca que en términos del artículo 3, fracción X de la LGPDPPSO, ninguno de los anteriores corresponde a datos personales sensibles.

**IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento**

El IFT, a través de la Unidad de Política Regulatoria lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la Ley Federal de Competencia Económica, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021, así como el Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2017, los artículos 19, 20 fracción XXII y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2022; recabados en el ejercicio de sus funciones.

**V. Finalidades del tratamiento**

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la Unidad de Política Regulatoria, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

| Datos personales  | Finalidad del tratamiento   |
|---|---|
| A. <i>Datos de identificación (nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal)</i> | <i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i>  |
| B. <i>Datos de contacto (dirección de correo electrónico)</i>   | <i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i><br><br><i>Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de Consulta Pública.</i> |
| C. <i>Datos laborales (documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales)</i>  | <i>Acreditar la personalidad en caso de que los comentarios, opiniones y/o aportaciones, u otros elementos de los procesos consultivos sean presentados por los interesados a través de representante legal.</i>  |

**VI. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento**

La Unidad de Política Regulatoria no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquellas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la LGPDPPSO. Dichas transferencias no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

**VII. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular**

En concordancia con lo señalado en el apartado VI, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

**VIII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales)**

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el "INA").



## Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Compartición de Infraestructura y de Enlaces Dedicados 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.

El procedimiento se registrará por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, así como lo señalado en el Procedimiento Interno para garantizar el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales ejercidos ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, de conformidad con lo siguiente:

a) Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.

- Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

b) Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Los medios se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente: Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

c) Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el INAI hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet <https://home.inai.org.mx/>, en la sección "Protección de Datos Personales" / "Ingresar tu solicitud o denuncia" / "Formatos" / "En el sector público" / "Formato de Solicitud de derechos ARCO para el Sector Público".

d) Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de los Lineamientos Generales, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos dos últimos medios.

e) La modalidad o medios de reproducción de los datos personales.

Según lo dispuesto en el artículo 92 de los Lineamientos Generales, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

f) Los plazos establecidos dentro del procedimiento —los cuales no deberán contravenir lo previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO— son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del cumplimiento de las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad.

g) El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta.

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

En caso de que el titular tenga alguna duda respecto al procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx) o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

IX. Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer el derecho de portabilidad de datos personales ante el IFT.

<sup>1</sup> Disponible para consulta en: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3\\_M\\_ARCO/Criterio\\_3\\_1\\_1.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3_M_ARCO/Criterio_3_1_1.zip)



**Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Compartición de Infraestructura y de Enlaces Dedicados 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.**

La persona titular, o su representante legal, podrá ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del IFT. Al respecto, se informa que el derecho a la portabilidad de datos personales es una prerrogativa que permite a la persona titular, obtener una copia de los datos personales que ha proporcionado directamente al IFT, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, para reutilizarlos con fines propios y en diferentes servicios. Este derecho también implica que los datos personales puedan ser transmitidos a otros organismos, dependencias o entidades de carácter público (responsables), sin necesidad de ser entregados a la persona titular.

Los formatos con los que cuenta el IFT para garantizar el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, son los siguientes:

- a) Excel (\*.xlsx)
- b) Texto (\*.txt)
- c) Archivo de texto (\*.csv), y
- d) Lenguaje de marcas de hipertexto (\*.html)

En este sentido, los tipos o categorías de datos personales recabados e informados en el presente aviso de privacidad, que técnicamente son portables en los formatos antes señalados, son los siguientes:

- *Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.*
- *Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.*

El derecho a la portabilidad de datos personales podrá ser ejercido ante el IFT, a través de escrito libre, o bien, mediante el formato diseñado para tal efecto, el cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico siguiente: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4\\_Portabilidad/Criterio\\_4\\_1\\_2.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip).

La solicitud de portabilidad de datos personales podrá dirigirse a la Unidad de Transparencia, mediante el correo electrónico [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), o bien, entregarse de manera presencial en el módulo de la Unidad de Transparencia, situado en la Planta Baja del Edificio Sede, ubicado en la Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México.

Para conocer mayor información acerca de cómo ejercer el derecho a la portabilidad de datos personales, el IFT pone a disposición del público la "Guía para ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del Instituto Federal de Telecomunicaciones", la cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4\\_Portabilidad/Criterio\\_4\\_1\\_2.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip).

**X. El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT.**

La Unidad de Transparencia del IFT se encuentra ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, y cuenta con un módulo de atención al público en la planta baja del edificio, con un horario laboral de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 horas, número telefónico 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

**XI. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad.**

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en la sección de "Avisos de privacidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones", del Apartado Virtual de Protección de Datos Personales del IFT, disponible en la dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/proteccion-de-datos-personales/avisos-de-privacidad>

Última actualización: (06/2023)

**II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de a persona participante sobre el asunto en consulta pública**

| Artículo o apartado                              | Comentario, opiniones o aportaciones |
|--|--------------------------------------|
| Nota: añadir cuantas filas considere necesarias. |                                      |

**III. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en consulta pública**

**Se adjuntan 3 documentos con comentarios respecto de la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Compartición de Infraestructura y de Enlaces Dedicados 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.**

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.






**Asunto:** Se emiten comentarios dentro de la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Compartición de Infraestructura y de Enlaces Dedicados presentadas por Red Nacional Última Milla, Red Última Milla del Noroeste, Teléfonos de México, y Teléfonos del Noroeste", específicamente sobre la **"Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados entre localidades, y de larga distancia internacional" presentada por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., aplicables del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025"**.

**GONZALO MARTÍNEZ POUS**, representante legal de las empresas **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V. y MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.**, comparezco a exponer.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (**en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"**), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre la **"Consulta Pública sobre la Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados entre localidades, y de larga distancia internacional presentada por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., aplicables del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025"**, lo que hago en los siguientes términos:





# Índice de contenidos

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Glosario.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Resumen ejecutivo.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>Introducción y estructura del documento .....</b>   | <b>30</b> |
| 3.1      | Estructura del documento.....  | 30        |
| <b>4</b> | <b>Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la ORE .....</b>                         | <b>32</b> |
| 4.1      | Problemas de competencia causados o no atendidos por la ORE.....   | 35        |
| <b>5</b> | <b>Principales problemáticas que deben atenderse en la ORE DM 2025 .....</b>   | <b>43</b> |
| 5.1      | Eliminación de los servicios con tecnología TDM .....  | 45        |
| 5.2      | Falta de independencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista en términos de provisión de servicios.....                   | 52        |
| 5.3      | Ausencia de espacios de conciliación por incumplimientos y disposición por parte de la DM .....  | 58        |
| 5.4      | Cambio en el esquema de penalizaciones .....   | 60        |
| 5.5      | Salvaguardas bajo las cuales la DM se excusa para evitar penalizaciones en su contra   | 64        |
| 5.6      | Afectación en los parámetros de disponibilidad de los enlaces dedicados .....  | 68        |
| 5.7      | Uso indebido y poco transparente de los proyectos especiales.....  | 72        |
| 5.8      | Aumento de plazos de entrega y atención de incidencias de los servicios .....  | 79        |
| <b>6</b> | <b>Otras problemáticas identificadas por GTV .....</b>   | <b>86</b> |
| 6.1      | Incremento en el nivel de tarifas.....   | 86        |
| 6.2      | Barreras que afectan la demanda de ciertos servicios en la ORE .....   | 88        |
| 6.3      | Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT.....   | 91        |
| 6.4      | Las problemáticas expuestas degradan la calidad del servicio y no promueven la competencia en los mercados de telecomunicaciones ..... | 96        |
| <b>7</b> | <b>Empeoramiento de los términos y condiciones de la ORE .....</b>   | <b>99</b> |
| 7.1      | Modificaciones "Prioridad Alta" .....  | 100       |
| 7.2      | Modificaciones "Prioridad Media".....  | 115       |
| 7.3      | Modificaciones "Prioridad Baja" .....  | 118       |
| 7.4      | Redacciones propuestas para el proceso de liquidación de penalizaciones y para el establecimiento de la fianza para los CS .....       | 119       |



# 1 Glosario

A continuación, se presenta el glosario que se utilizará como referencia a lo largo del presente documento. En este se definen las siglas, acrónimos y expresiones correspondientes.

| Acrónimo                         | Definición   |
|----------------------------------|--|
| <b>AEPT o AEP</b>                | Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones. Grupo de Interés Económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de CV. |
| <b>AGCOM</b>                     | Ente regulador y autoridad de competencia para el sector de telecomunicaciones de Italia (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni por sus siglas en italiano)   |
| <b>ANS</b>                       | Acuerdos de Nivel de Servicio  |
| <b>Banxico</b>                   | Banco de México  |
| <b>BIT</b>                       | Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT   |
| <b>BT</b>                        | British Telecom  |
| <b>ComReg</b>                    | Ente regulador para el sector de telecomunicaciones en Irlanda (Commission for Communications Regulation)  |
| <b>CS</b>                        | Concesionario Solicitante  |
| <b>DM</b>                        | División Mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional   |
| <b>EBITDA</b>                    | Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortizations   |
| <b>EM</b>                        | Empresa mayorista subsidiaria de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional  |
| <b>GTV</b>                       | Operbes, S.A. de C.V., Cablevisión, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V. y México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.   |
| <b>IFT o Instituto</b>           | Instituto Federal de Telecomunicaciones  |
| <b>IHH</b>                       | Índice Herfindahl - Hirschman  |
| <b>INPC</b>                      | Índice Nacional de Precios al Consumidor   |
| <b>Medidas de Preponderancia</b> | Medidas de preponderancia impuestas por el IFT al agente declarado como preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante el acuerdo número P/IFT/021220/488   |
| <b>Medidas Fijas</b>             | Medidas de preponderancia impuestas por el IFT al agente declarado como preponderante en el sector de telecomunicaciones fijas presentadas en el Anexo II del acuerdo número P/IFT/021220/488  |
| <b>MTTR</b>                      | Tiempo Medio de Reparación (Mean Time To Repair)   |
| <b>OECD</b>                      | Organization for Economic Co-operation and Development   |
| <b>OFCOM</b>                     | Ente regulador y autoridad de competencia para el sector de telecomunicaciones en el Reino Unido (Oficina de Telecomunicaciones por sus siglas en inglés)  |
| <b>OPL</b>                       | Orange Polska es un proveedor de telecomunicaciones polaco establecido en diciembre de 1991.   |
| <b>ORE</b>                       | Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados  |
| <b>ORE DM propuesta</b>          | Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados de la DM puesta en consulta pública el 20 de agosto de 2024  |



| Acrónimo                                  | Definición  |
|---|---|
| <b>ORE DM vigente</b>                     | Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados de la DM que se encuentra vigente   |
| <b>ORE EM propuesta</b>                   | Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados de la EM puesta en consulta pública el 20 de agosto de 2024   |
| <b>ORE EM vigente</b>                     | Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados de la EM que se encuentra vigente   |
| <b>ORLA</b>                               | Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas - España  |
| <b>PSM</b>                                | Poder Significativo o Sustancial de Mercado   |
| <b>Resolución de Separación Funcional</b> | Acuerdo P/IFT/270218/130, mediante el cual el pleno del IFT resuelve sobre el plan final de implementación de la Separación Funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil  |
| <b>SEG/SIPO</b>                           | Sistema Electrónico de Gestión /Sistema Integrado para Operadores   |
| <b>Separación Funcional</b>               | <p>Proceso regulatorio mediante el cual el Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente:</p> <p>"La persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de la red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, la división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución."</p> |
| <b>Site Survey</b>                        | Visita realizada para evaluar las características del sitio de telecomunicaciones en el domicilio del cliente   |
| <b>TDM</b>                                | Multiplexación por división de tiempo   |
| <b>TIM</b>                                | Telecom Italia  |
| <b>UKE</b>                                | Es la autoridad reguladora en Polonia responsable de las actividades postales y de telecomunicaciones y la gestión de los recursos de frecuencia. También es una autoridad supervisora responsable de controlar el cumplimiento de los productos que emiten o son vulnerables a la emisión de campos electromagnéticos, incluidos los equipos de radio comercializados.   |
| <b>VLB</b>                                | Muy bajo ancho de banda   |

Figura 1.1: Glosario de acrónimos y conceptos [Fuente: Elaboración propia, 2024]

## 2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (GTV) presenta este documento como respuesta a la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados" (en adelante "ORE", "Oferta de Referencia" u "Oferta") 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones (en adelante "AEPT" o "AEP") publicada en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o "Instituto") el 20 de agosto de 2024<sup>1</sup>. Tras un exhaustivo análisis de las disposiciones de las Ofertas de Referencia de la División Mayorista (DM) del AEPT y de la Resolución de Separación Funcional (en adelante, "Separación Funcional"), GTV ha desarrollado su respuesta alrededor de las problemáticas evidenciadas en la provisión de los servicios contenidos en la ORE DM, así como acciones propuestas para solucionar estas problemáticas. Asimismo, se ha realizado un análisis sobre el impacto de las modificaciones propuestas por el AEPT a la ORE DM bajo consulta.

En 2014, el IFT implementó medidas regulatorias para contrarrestar el poder de mercado del AEPT. Estas medidas, incluyendo la publicación de las Ofertas de Referencia, buscaban promover la competencia y evitar condiciones desfavorables en el acceso a infraestructura esencial. De acuerdo con lo anterior, la ORE se diseñó para asegurar que el AEPT ofreciera condiciones justas para los Concesionarios Solicitantes (CS), evitando prácticas anticompetitivas y facilitando la entrada de nuevos operadores al mercado. A pesar de la introducción de las medidas, los análisis realizados por el mismo Instituto entre 2014 y 2016 mostraron que no se lograron avances significativos en competencia ni en la diversificación de opciones para los usuarios. La Separación Funcional del AEPT, introducida como una medida regulatoria adicional, tampoco ha tenido éxito pleno debido a su implementación inadecuada. Esta situación ha llevado a una disminución en el uso de la ORE, además de que persiste una alta concentración de mercado, evidenciando la falta de eficacia de las medidas aplicadas.

Por otro lado, el AEPT continúa insistiendo en cambios a la ORE que ya han sido rechazados por el Instituto, como la eliminación de los servicios con tecnología TDM y la ampliación de plazos. Esta actitud demuestra un intento de ajustar las condiciones a su favor, sin considerar las necesidades de los CS. Asimismo, el IFT ha desestimado propuestas para corregir los problemas en la implementación de la Oferta, como las justificaciones poco claras y carentes de evidencia para el uso de los "paros de reloj" y el cobro por "adecuaciones" en proyectos especiales, un rubro que en el Informe de Consideraciones del IFT se había asegurado no estaría presente en la Oferta vigente, pero que sigue apareciendo en ciertos apartados. Todo esto perpetúa la incertidumbre para los CS y agrava la falta de transparencia en el proceso.

---

<sup>1</sup> Consulta disponible en: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-comparticion-de-infraestructura-y-7>





La falta de medidas disuasorias, como lo es la imposición de sanciones y penalizaciones al AEPT por su incumplimiento, agrava aún más la situación. A pesar de la participación activa de GTV para mejorar las condiciones de la ORE, los problemas persisten. Las modificaciones propuestas por el AEPT no sólo tienden a deteriorar la calidad de la Oferta, sino que también dificultan el acceso efectivo de los CS a su infraestructura.

A pesar de los esfuerzos regulatorios del IFT para equilibrar el mercado de telecomunicaciones, las medidas implementadas, como la ORE bajo consulta, han resultado ineficaces debido a su deficiente ejecución. Los datos más recientes del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT muestran que, tanto en los mercados de servicios fijos como móviles, la concentración de mercado a favor del AEPT sigue siendo alta.

Entre 2014 y 2023, el Índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) para el mercado de Internet fijo disminuyó de 4,693 a 2,721, mientras que en el mercado de telefonía fija bajó de 4,762 a 2,618. Durante este mismo periodo, la participación del AEPT en el mercado de Internet fijo se redujo de 65.4% a 39.5%, y en el mercado de telefonía fija, de 67.3% a 35.8%. Aunque estas cifras reflejan una disminución en la concentración del mercado, ambos índices continúan por encima del umbral de 2,500, lo que evidencia que siguen siendo mercados altamente concentrados. Es importante señalar que esta reducción en la concentración del mercado no se debe a las políticas regulatorias vigentes, sino a las inversiones en infraestructura realizadas por otros operadores. De hecho, entre 2016 y 2023, los principales operadores del segmento fijo alcanzaron su mayor relación inversión-ingresos, mientras que el AEPT es el operador que menos ha invertido en proporción a sus ingresos, mostrando incluso una disminución en esta relación en los últimos años.

Por otro lado, la situación en el sector móvil es aún más preocupante. Entre 2014 y 2023, el IHH para el mercado de Internet móvil pasó de 5,848 a 4,429, y el de telefonía móvil, de 5,084 a 3,834, ambos permaneciendo muy por encima del umbral de 2,500 que define un mercado como altamente concentrado. En el mismo periodo, la participación del AEPT en el mercado de Internet móvil disminuyó de 74.6% a 63.7%, mientras que en el mercado de telefonía móvil se redujo de 67.6% a 57.4%. Estos datos demuestran que los mercados aún están muy concentrados.

Dado este panorama, GTV considera urgente que el IFT revise los remedios regulatorios actuales y adopte las medidas propuestas por GTV y otros CS, con el fin de promover una competencia justa y efectiva en estos mercados. Además, una revisión comparativa a nivel global revela que México sigue rezagado respecto a otros países; la baja penetración de los servicios de banda ancha en México, en comparación con otras naciones de la OCDE, fue uno de los indicadores clave utilizados para justificar la necesidad de incentivar la competencia en los mercados de telecomunicaciones, según el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119. En su momento, el IFT destacó que, en junio de 2013, México contaba con solo 10.5 suscriptores de banda ancha fija por cada 100 habitantes, mientras que en países como Suiza, Dinamarca y Países Bajos esta cifra superaba los 40.



Desde entonces, la situación no ha mejorado de manera significativa. Los datos más recientes de la OCDE muestran que, en 2023, México tiene 20.2 suscripciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes, ocupando el penúltimo lugar entre los 38 países miembros de la OCDE. En el segmento móvil, México registró en 2023 un total de 93.8 suscripciones de banda ancha móvil (datos y voz) por cada 100 habitantes, situándose entre los 10 países con menor penetración de banda ancha móvil. Estos indicadores dejan claro que no se han alcanzado los objetivos para los cuales se implementaron las diversas medidas regulatorias, como la ORE, evidenciando la necesidad de un ajuste profundo en la estrategia del IFT para lograr avances reales en el desarrollo de los mercados de telecomunicaciones en México.

En esta respuesta, GTV expone las múltiples problemáticas que ha identificado al hacer uso de la ORE DM, donde se presenta evidencia de las distintas prácticas anticompetitivas en las que incurre el AEPT durante la provisión de servicios mayoristas por medio de la Oferta. Este enfoque busca captar la atención del IFT y del AEPT sobre los principales impedimentos para una competencia efectiva, lo que fue una de las principales motivaciones para la creación de las Ofertas de Referencia y, por tanto, uno de los objetivos del Instituto. Las problemáticas planteadas son complejas, pues sus causas son variadas y deben ser abordadas de manera integral, inmediata y exhaustiva. Estas problemáticas, su descripción, evidencia y propuesta de solución por parte de GTV, se abordan a lo largo de las secciones 5 y 6 del documento.

Por otro lado, en la sección 7, GTV da respuesta a los cambios propuestos por el AEPT para la ORE DM 2025, en comparación con la ORE 2024 vigente. En este caso se resalta que los cambios propuestos por el AEPT no buscan mejorar los procesos y la calidad de los servicios contenidos en la Oferta; por el contrario, los cambios propuestos empobrecen la ORE al enfocarse en eliminar servicios, aumentar los plazos de procedimientos, y aumentar tarifas de manera injustificada, entre otros. Lo anterior se contrapone a los objetivos de la ORE DM y a las obligaciones asimétricas que el IFT le impuso al AEPT.

---

El presente documento compila las problemáticas identificadas por GTV en la ORE DM. Esta respuesta hace parte de un esfuerzo continuo por parte de GTV, en donde anualmente expone las problemáticas y propuestas de solución a estas. Pese a esto, las observaciones realizadas en dichas respuestas no han sido debidamente sopesadas y adoptadas en las versiones actualizadas de las Ofertas de Referencia del AEPT.

Las principales problemáticas destacadas en esta ocasión, que ya han sido abordadas en respuestas anteriores por GTV, se pueden sintetizar en los siguientes puntos:

- principales problemáticas que deben atenderse en la ORE (sección 5)
- otras problemáticas identificadas por GTV (sección 6)





Estos temas afectan de manera significativa la equivalencia de insumos y procesos entre el AEPT y los CS, lo que resulta en demoras en los plazos de entrega, retrasos en la reparación de fallas, y una menor calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios finales.

---

### ***Principales problemáticas que deben atenderse en la ORE DM 2025***

Los servicios mayoristas de la ORE DM están diseñados para fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones mexicano, facilitando a los CS el acceso a la infraestructura existente, evitando su duplicidad y optimizando las inversiones de los operadores. Adicionalmente, el objetivo principal es ofrecer una gama diversa de servicios que mejore los precios y la calidad de los servicios que reciben los usuarios finales. Sin embargo, a diez años de la reforma de telecomunicaciones y cuatro años después de la implementación de la Separación Funcional del AEPT, el impacto de la ORE DM no ha sido el deseado.

A pesar de los esfuerzos continuos de GTV por promover una adecuada implementación de la ORE DM, como solicitudes de mejoras en las Ofertas de Referencia por medio de las consultas públicas y participación en comités técnicos, el número de enlaces arrendados por GTV ha venido disminuyendo. En julio de 2024, GTV contaba con 142 enlaces activos mediante la ORE DM, una caída respecto a los 469 enlaces activos que tenía en julio de 2021. Esta tendencia decreciente también se observa en los enlaces arrendados a través de la ORE EM.

El AEPT ha obstaculizado la efectividad de la ORE al proponer eliminaciones de servicios, el deterioro de los parámetros de calidad, la dilatación de los plazos de distintos procesos, y la imposición de barreras para la migración de enlaces entre tecnologías. Estas prácticas anticompetitivas, sumado al incumplimiento de los plazos existentes, impactan negativamente la calidad con la que se le prestan los servicios a los usuarios finales.

GTV señala que para que la ORE DM sea efectiva, es esencial implementar una solución integral que elimine las barreras impuestas por el AEPT. Las prácticas anticompetitivas del AEPT han provocado una disminución en el uso de la Oferta, no por falta de interés de los CS, sino debido a las dificultades que enfrentan estos últimos para acceder. Este acceso a la infraestructura del AEPT es esencial para que los CS puedan operar de manera eficiente y ofrecer servicios de alta calidad a los usuarios finales.

#### ► *Eliminación de los servicios con tecnología TDM*

La Medida decimoquinta del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia exige al AEPT ofrecer el servicio mayorista de enlaces dedicados en las velocidades Nx64 Kbps (N= 1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 16) y E1, así como Ethernet en sus distintas capacidades<sup>2</sup>. No obstante, el AEPT pretende eliminar el servicio de enlaces dedicados TDM de la ORE DM, lo que se

---

<sup>2</sup> Acuerdo P/IFT/021220/488, Anexo 2

contrapone a la normativa vigente. A pesar de que el AEPT argumenta que los enlaces Ethernet son un sustituto adecuado para los enlaces TDM, estos últimos ofrecen capacidades específicas que no se pueden reemplazar fácilmente con Ethernet, además de que las tarifas para enlaces Ethernet son significativamente más altas. Adicionalmente, se ha evidenciado que el AEPT sigue ofreciendo enlaces TDM en su oferta comercial minorista, lo que demuestra que dispone de los recursos para mantener estos servicios e implicaría una violación al principio de replicabilidad técnica y económica.

La eliminación de los enlaces TDM de la ORE DM afectaría el 53% de los enlaces arrendados por GTV, comprometiendo la continuidad de una porción significativa de servicios. GTV considera que, para llevar a cabo una migración de servicios TDM a Ethernet, es necesario implementar una transición de manera adecuada y responsable, por medio de un proceso consensuado, ordenado y planificado, que no sólo no implique costos para GTV que no son su responsabilidad, sino que además no ponga en riesgo la calidad de los servicios de los usuarios finales.

Por otro lado, en la ORE propuesta para 2025, el AEPT plantea extender los tiempos de atención a incidencias de enlaces existentes bajo la tecnología TDM a un plazo indefinido bajo el término "*best effort*". Este ajuste, además de ir en contra de lo establecido en las Medidas al deteriorar las condiciones de la Oferta vigente, plantea tiempos extremadamente extensos, y perjudicaría la calidad de los servicios que prestan los CS, así como las relaciones comerciales que estos tienen con sus usuarios finales.

Un caso ejemplar revela las dificultades que enfrentó GTV para migrar 303 enlaces bajo la tecnología TDM, contratados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), para los cuales GTV usaba los servicios de la ORE. Antes del vencimiento del contrato con la entidad, GTV buscó migrar los enlaces a tecnología Ethernet mediante los servicios contenidos en la ORE y en la OREDA. Sin embargo, GTV se enfrentó a numerosos obstáculos y todos los intentos fueron fallidos.

En este caso, el principal problema radica en que el AEPT pretende trasladar en su totalidad los costos de migración a los CS, sin que el Instituto intervenga para encontrar una alternativa de transición viable para ambas partes. Existe un agravante en este caso, y es que el contrato para la provisión de una red privada de telecomunicaciones del ISSSTE le fue otorgado a dos filiales del AEPT, Uninet S.A. de C.V. y Scitum S.A. de C.V. **Esto implica que el AEPT sí tenía facilidades para migrar los enlaces a un costo competitivo**, puesto que los servicios que antes proveía GTV ahora los provee el AEPT por medio de sus filiales. GTV ha solicitado al AEPT ofrecer los mismos plazos y parámetros de calidad con los que participa en licitaciones públicas, pero en la práctica, el AEPT desestima esta solicitud alegando que desconoce lo ofertado por otras empresas. Lo anterior va en contra de la equivalencia de insumos en procesos licitatorios, lo cual repercute en la competencia del mercado.

Estas prácticas anticompetitivas del AEPT contravienen el objetivo de la ORE de fomentar la competencia y mejorar la calidad de los servicios, además de poner en riesgo las relaciones





comerciales de los CS con sus usuarios finales en beneficio del AEPT. GTV considera que el caso expuesto pone en evidencia prácticas anticompetitivas en las que incurre el AEPT sin tener que enfrentar ninguna repercusión por ello.

Resulta evidente que la propuesta del AEPT para eliminar o deteriorar la calidad de los servicios bajo la tecnología TDM en la Oferta propuesta para 2025 es inapropiada y carece de justificación. Además, no se evidencia disposición por parte del AEPT para facilitar una transición adecuada que no tenga un impacto negativo en los CS y sus usuarios finales. De acuerdo con lo expuesto, GTV solicita:

- **Mantener la provisión, soporte y atención de fallas de servicios con tecnología TDM en la ORE DM vigente, mientras se logra llevar a cabo un proceso de migración adecuado, responsable y completo:** Se solicita que se mantenga la oferta de enlaces dedicados basados en tecnología TDM con capacidades Nx64 Kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 12, 16) y E1, de acuerdo con la oferta actual del AEPT. De la misma manera, se solicita que no se empeoren las condiciones en términos de disponibilidad, plazos, procesos y demás parámetros con los que se ofertan los enlaces bajo esta misma tecnología. Todo lo anterior se solicita con el objetivo de asegurar el cumplimiento y coherencia con las Medidas de Preponderancia establecidas, la replicabilidad técnica del servicio, la competitividad de los CS y los intereses del usuario final.
- *Falta de independencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista en términos de provisión de servicios*

La problemática de la “doble ventanilla” entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM) en el contexto de la Separación Funcional en México está obstaculizando seriamente la competencia en los mercados de telecomunicaciones. Esta situación se origina por una implementación deficiente de la Separación Funcional, que no ha logrado definir claramente los roles y responsabilidades de ambas entidades. Aunque la Separación Funcional buscaba facilitar el acceso de los CS a la infraestructura del AEPT en las mismas condiciones que a su división minorista, en la práctica, la interdependencia entre EM y DM ha perpetuado una falta de transparencia y eficiencia en la provisión de los servicios.

Un ejemplo claro de esta interdependencia se evidencia tanto en la ORE DM vigente como en la propuesta para 2025, donde se incluyen apartados en el “Anexo A – Tarifas” que continúan haciendo referencia a condiciones de la ORE EM. En este caso se estipula que los gastos de instalación y las rentas mensuales de los tramos locales y del tramo utilizado para conectarse al punto de presencia del CS en central, serán los que se determinen en la ORE EM. **GTV considera inadecuado que la DM cite apartados de la ORE EM ya que tal situación indica que no se ha alcanzado una separación clara entre los servicios y ofertas de ambas entidades.** Esta situación obliga a los CS a revisar detenidamente la propuesta de la ORE EM, lo cual impone una carga administrativa adicional innecesaria.

GTV ha enfrentado dificultades derivadas de esta interdependencia entre la DM y la EM, que afecta negativamente la operatividad de los servicios. Un ejemplo concreto es el caso de un cliente gestionado por GTV, donde la División Mayorista de Telmex se encarga de la transmisión a larga distancia, mientras que la Empresa Mayorista maneja la última milla. Durante el seguimiento de una falla, Telmex señaló la necesidad de coordinarse con Red Nacional para solicitar una visita al sitio, evidenciando cómo la falta de una ventanilla única contribuye a la complejidad y retrasos en la resolución de problemas.

Por otro lado, en la ORE DM propuesta una de las justificaciones del AEPT para proponer la extensión en los plazos de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales también refleja esta interdependencia. El AEPT argumenta que se necesita un día adicional para obtener cotizaciones debido a la dependencia operativa entre la EM y la DM. **Esta justificación subraya la necesidad urgente de una separación efectiva que facilite la provisión de servicios a los CS** y reduzca la complejidad administrativa.

En resumen, es crucial revisar y ajustar las disposiciones de la Separación Funcional para eliminar la “doble ventanilla” y establecer mecanismos que garanticen una clara separación de funciones y responsabilidades. La implementación de un sistema que permita una única ventanilla de acceso o defina con precisión las obligaciones de la EM y la DM es esencial para mejorar la competencia en el mercado de telecomunicaciones en México. Sin estos cambios, la estructura actual seguirá limitando el crecimiento del sector y afectando la capacidad de los operadores para ofrecer servicios de calidad a los consumidores.

Es fundamental que el IFT realice una inspección y vigilancia rigurosa para garantizar que los procedimientos no se vean obstaculizados por la existencia de una “doble ventanilla”. A nivel internacional, se han implementado modelos de ventanilla única para el acceso a la infraestructura mayorista tras la separación funcional, como en el Reino Unido, Irlanda y Polonia. Estas experiencias demuestran que una ventanilla única es más efectiva para garantizar un acceso equitativo y no discriminatorio a los servicios mayoristas, y que una revisión del esquema mexicano es esencial para avanzar hacia una competencia efectiva del mercado de telecomunicaciones.

Con el objetivo de garantizar la transparencia y la correcta implementación de la Separación Funcional en términos de desaparecer la interdependencia entre la EM y la DM, GTV solicita implementar las siguientes acciones:

- **Creación de un esquema de verificación y sanción para evitar la doble ventanilla:** Se solicita al IFT imponer sanciones económicas para aquellas fallas o prolongaciones de plazos atribuibles a la interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM). Lo anterior, ayudaría a garantizar la independencia de ambos, al existir la posibilidad de imponer sanciones económicas al AEPT si se determina que obstaculiza los procesos utilizando el esquema de “doble ventanilla”.





- **Supervisión proactiva y revisión periódica por parte del IFT:** Se solicita que el IFT adopte un enfoque más proactivo y riguroso en la supervisión de la Separación Funcional entre la EM y la DM. Esto incluye realizar revisiones periódicas de las disposiciones actuales para evaluar su efectividad, basándose en datos concretos de rendimiento y en la retroalimentación directa de los CS). Además, es crucial que el IFT supervise de manera estricta los casos reportados por los CS para garantizar el cumplimiento de la ORE DM. El IFT debe rechazar cualquier modificación propuesta por el AEPT que perpetúe la interdependencia entre la EM y la DM, y asegurar que todas las medidas implementadas promuevan una competencia justa y mejoren la calidad del servicio en los mercados de telecomunicaciones en México.

Además de publicar informes regulares sobre el desempeño de ambos segmentos. Se debe hacer una revisión sobre la implementación de los cambios y su impacto en la reducción de las interdependencias que afectan la eficiencia en la provisión de los servicios. La transparencia en la publicación de los resultados de estas auditorías contribuiría a generar mayor confianza en el mercado y a garantizar que las mejoras sean continuas y efectivas.

- **Revisión exhaustiva de las Ofertas:** Para garantizar que las ofertas sean claras y exhaustivas en cuanto a la división entre la EM y la DM, se solicita que el AEPT, en compañía de la supervisión del IFT, realice una revisión exhaustiva enfocada en garantizar que todas las condiciones, tarifas y responsabilidades estén claramente definidas y que no exista ninguna ambigüedad que pueda generar confusión o redundancia en los procesos operativos.
- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con base en la experiencia internacional, se recomienda establecer a la EM como el único punto de acceso para todos los servicios mayoristas, tanto para los CS que operan en el mercado como para el segmento minorista del AEPT. Este enfoque se ha implementado exitosamente en varios países para corregir problemas de discriminación y promover la competencia. Los ejemplos presentados muestran cómo la implementación de una ventanilla única promovería beneficios competitivos para el mercado y los CS. El acceso a una ventanilla única aumentaría la transparencia en la relación bilateral entre el AEPT y los CS, mejorando la eficiencia en la provisión de servicios mayoristas, tanto en procesos como en el manejo de la disponibilidad de recursos.
- **Implementación de un punto de contacto único:** Se propone establecer un punto de contacto centralizado para los CS, que funcione como la única ventanilla a través de la cual se gestionen todas las interacciones y solicitudes relacionadas con el acceso efectivo a la infraestructura del AEPT. Este punto de contacto único simplificaría significativamente el proceso, evitando la necesidad de que los CS se comuniquen con ambas entidades por separado. La centralización de las solicitudes permitiría una coordinación eficiente y una reducción en los tiempos de respuesta, eliminando la duplicidad de gestiones y

minimizando errores derivados de la falta de claridad sobre qué entidad es responsable de cada aspecto del servicio.

► *Ausencia de espacios de conciliación por incumplimientos y disposición por parte de la DM*

La ORE DM vigente establece que el AEPT debe realizar una conciliación mensual con los CS en la primera semana de cada mes. Este proceso es crucial para evaluar el incumplimiento de los niveles de disponibilidad y plazos de entrega del mes anterior y, en consecuencia, determinar el monto de penalización correspondiente.

Históricamente, el AEPT ha fallado en cumplir con la periodicidad mensual acordada en la Oferta para llevar a cabo la conciliación. GTV se ha enfrentado a dificultades para obtener conciliaciones efectivas ya que, a pesar de las múltiples solicitudes para llevarlas a cabo, el AEPT respondía de manera deficiente, llegando incluso a proponer una conciliación anual en lugar de las mensuales estipuladas en la ORE. Este fue el caso de la conciliación de las fallas ocurridas durante el año 2021, en donde tras varios intentos por conseguir un espacio de conciliación, solo se recibió una respuesta del AEPT en febrero de 2022, donde se abarcaban las fallas presentadas dentro del período de enero a noviembre de 2021. Esta respuesta no solo muestra la falta de cumplimiento del AEPT con los plazos estipulados en la ORE DM, sino también la ausencia de un sistema eficiente para la resolución de conflictos. Además, la falta de una respuesta adecuada subraya la negligencia del AEPT al ignorar las solicitudes de conciliación y no ofrecer alternativas para solventar la situación.

En el transcurso de 2024 persisten serias problemáticas en el proceso. El AEPT toma decisiones unilaterales al imponer montos de penalización a los CS, enviando correos o documentos con los montos de penalización y condicionando a los CS a responder dentro de plazos muy cortos, o de lo contrario da por aceptados los montos de penalización. Esta práctica es inadecuada dado el carácter legal y económico de las penalizaciones. GTV considera que debe existir un proceso transparente con un espacio de comunicación bilateral claro y con la intervención del Instituto en caso de desacuerdo. Al reportar una falla, los CS tienen la intención de resolverla por ser los principales interesados en que las incidencias se resuelvan de forma ágil. Por esta razón, una falla atribuible a los CS no debe ser sujeta de penalizaciones.

Con el fin de facilitar los espacios para la conciliación de incumplimientos, y sus penalizaciones correspondientes, y así garantizar una mayor efectividad en la estructura e implementación de la ORE bajo consulta, se solicita:

- **Establecer de manera explícita en la ORE DM los plazos y procesos que se deben seguir para la conciliación de penalizaciones:** A pesar de que la ORE vigente estipula procesos y fórmulas para la conciliación y cálculo de penalizaciones, en la práctica, los CS no llegan a hacer el cálculo de las penalizaciones imputables al AEPT, derivado de la falta de espacios efectivos de comunicación bidireccional para la conciliación de penalizaciones. Es necesario incluir en la ORE de manera explícita los plazos y procesos



a seguir a la hora de hacer la conciliación de penalizaciones. Con este detalle se busca limitar las incertidumbres del proceso de conciliación, como por ejemplo los retrasos en alcanzar una conciliación definitiva, así como la posibilidad de condicionar a los CS a dar respuesta en tiempos estrechos que puedan resultar en una imputación indebida. También es importante incluir la obligatoriedad de presentar pruebas fehacientes que soporten las penalizaciones a imputar, con el fin de que no existan incertidumbres en el proceso que resulten en imputaciones no sustentadas.

- **Establecer un Comité técnico efectivo para auditar las decisiones relacionadas con incumplimientos:** Se solicita, como en ocasiones anteriores, que el IFT obligue al AEPT a incluir en la Oferta un apartado para la creación de un Comité técnico independiente. Este Comité deberá resolver las disputas sobre el incumplimiento de los parámetros de calidad y determinar las penalizaciones correspondientes, evitando así procesos largos y complicados para todas las partes involucradas. GTV reitera esta solicitud, esperando que esta vez el IFT la considere y asegure que el AEPT la incluya en la ORE DM propuesta.

Este Comité independiente actuaría como una instancia intermedia dirigida por el Instituto, con el objetivo de proporcionar soluciones efectivas a las disputas durante los procedimientos de conciliación de incumplimientos. Para cada sesión se debe asegurar la presencia de al menos un representante del AEPT, uno del CS, y uno del Instituto; este último es crucial, ya que al finalizar cada reunión deberá emitir un veredicto sobre las penalizaciones que se imputan al AEPT. Esto tiene el propósito de alcanzar consensos justos y obtener resultados concretos de la conciliación.

En caso de que alguna de las partes no pueda asistir, solo se tomará en cuenta la información proporcionada en el SEG/SIPO como evidencia de la parte ausente. La información contenida en el SEG/SIPO será el insumo esencial para las reuniones de conciliación de penalizaciones, permitiendo al Comité contar con un recurso adicional para comparar y tomar decisiones fundamentadas.

Como alternativa, mientras se establece el Comité o se evalúa su viabilidad, podría hacerse efectiva la "Cláusula Vigésima Sexta. Desacuerdos" propuesta en la ORE DM, la cual permite solicitar la intervención del IFT como mediador en caso de desacuerdos entre el AEPT y los CS.

- **Implementar una supervisión constante y activa por parte del Instituto:** Para asegurar la correcta implementación de la ORE DM y lograr el impacto deseado, se solicita que el IFT desempeñe un papel proactivo en la verificación de procesos, el cumplimiento de los ANS y la aplicación de penalizaciones en caso de incumplimiento. Es crucial que las penalizaciones se apliquen de manera adecuada, oportuna y justa para motivar al AEPT a adherirse a los estándares de calidad de servicio y a los tiempos de reparación de fallas, ya que el incumplimiento no solo afecta a los CS, sino también a los usuarios finales.

► *Cambio en el esquema de penalizaciones*

Los cambios propuestos en el esquema de penalizaciones en la ORE DM parecen diseñados para beneficiar de manera significativa al AEPT, al establecer sanciones que resultarían menores en comparación con las vigentes. Esta modificación en el esquema no solo reduce la presión sobre el AEPT por posibles incumplimientos, sino que altera el equilibrio y la equidad en la relación con los CS. En lugar de garantizar que las penalizaciones reflejen adecuadamente el impacto de los incumplimientos, los cambios propuestos parecen minimizar las responsabilidades del AEPT.

El AEPT propone una reducción de los multiplicadores en las fórmulas de penalización, buscando que las sanciones sean considerablemente menores, incluso en casos de retrasos significativos. Este ajuste no solo debilita el incentivo para mantener un mercado competitivo y justo, sino que también puede resultar en penalizaciones inconsistentes entre diferentes períodos sin una justificación clara.

Además, el AEPT a veces impone penalizaciones a los CS por problemas atribuibles a deficiencias en su propia red, lo que crea una situación injusta para los CS que se ven penalizados por circunstancias fuera de su control. La falta de mecanismos de verificación claros y efectivos contribuye a este problema, permitiendo al AEPT aplicar sanciones sin una evaluación rigurosa de las causas subyacentes. La falta de transparencia en la imposición de penalizaciones agrava la situación, ya que el AEPT frecuentemente penaliza a los CS sin presentar pruebas claras, exigiendo que los CS acepten las sanciones sin comprobaciones fehacientes.

En la práctica, los CS rara vez llegan al punto de calcular las sanciones aplicables al AEPT debido a las dificultades en la comunicación y conciliación para las penalizaciones. Además de utilizar salvaguardas sin proporcionar pruebas que las respalden, las cuales le permiten al AEPT evitar responsabilidades, este sigue buscando reducir las penalizaciones imputables, evidenciando su tendencia a protegerse contra cualquier incumplimiento. Esto resulta en un sistema de penalizaciones unidireccional, donde los CS enfrentan sanciones mientras el AEPT se escuda detrás de medidas como las salvaguardas, protegiéndose de sanciones por fallas que afectan a los CS.

Con el fin de garantizar un sistema de penalización que fomente la competencia en el mercado, GTV considera que se deben implementar las siguientes soluciones:

- **Optimización del esquema de penalizaciones:** Se solicita ajustar el esquema de penalizaciones para que aumente progresivamente con el número de días y/o horas de retraso; se propone que el mínimo de la penalización sea el establecido en la Oferta vigente y, a partir de ahí, la penalización se incremente conforme aumenta el tiempo de retraso. Por su parte, se sugiere, al menos, mantener el esquema actual, en el que la penalización por incumplimiento de los parámetros de disponibilidad es del 6% de la renta



mensual del enlace por cada hora o fracción de incumplimiento y el de 10% por el por cualquier entrega tardía de los enlaces.

- **Fortalecimiento de la verificación por parte del Instituto:** Para asegurar una implementación efectiva de la ORE DM, se necesita que el IFT asuma un rol proactivo en la verificación de los procesos, el cumplimiento de los ANS y las penalizaciones asociadas a incumplimientos. Es crucial que las sanciones se apliquen de manera correcta, oportuna y equitativa para garantizar que el AEPT cumpla con los estándares de calidad del servicio y los tiempos de reparación de fallas, ya que estos incumplimientos afectan tanto a los CS como a los usuarios finales.
- **Eliminación de penalizaciones a los CS:** Se reitera la solicitud para que se elimine permanentemente la penalización a los CS. Dado que los CS no tienen control sobre los enlaces o la infraestructura del servicio, no deben ser responsables de las fallas que puedan ocurrir. Además, aunque los CS soliciten soporte del AEPT para la revisión y reparación de fallas, esto no implica que la falla sea atribuible a ellos. La asignación de responsabilidad debe hacerse únicamente tras un análisis detallado de la incidencia por parte del IFT.
- **Requisito de fianza complementaria a las penalizaciones:** Se solicita que el AEPT esté obligado a proporcionar una fianza adicional, que complemente las penalizaciones por incumplimiento de los ANS. Esta fianza, cuyo valor mínimo debería ser de MXN10,000 o un monto calculado con base en el promedio mensual del año anterior, se activará en caso de que el AEPT no cumpla con los niveles de servicio o los plazos de conciliación de incidencias. Este mecanismo funcionará como un incentivo adicional para asegurar que el proceso de penalización se respete y se ejecute de manera eficiente, disuadiendo incumplimientos y garantizando la calidad de los servicios.

► *Salvaguardas bajo las cuales la DM se excusa para evitar penalizaciones en su contra*

La provisión efectiva de servicios por parte de los CS se ha visto gravemente afectada debido al uso inapropiado e indiscriminado de salvaguardas por parte del AEPT. Este comportamiento ha impactado negativamente la capacidad de los CS para ofrecer servicios de alta calidad y cumplir con los plazos establecidos, lo que repercute directamente en la experiencia de los usuarios finales y en la operación de los CS.

El AEPT ha recurrido de manera reiterativa a la justificación de "causas de fuerza mayor" para explicar incumplimientos y retrasos en la prestación de servicios, a pesar de que estas causas no han sido adecuadamente corroboradas con pruebas concretas. Este uso injustificado de salvaguardas ha resultado en la extensión de los plazos de reparación y, en ocasiones, en la imposibilidad de ofrecer los servicios requeridos. Por ejemplo, el análisis del tiempo promedio de reparación (MTTR por sus siglas en inglés) muestra que el uso de salvaguardas ha permitido al AEPT reducir el número de meses en los que no se cumplieron los tiempos de reparación exigidos, lo que sugiere un uso excesivo de este mecanismo.



El problema se agrava con el uso indebido de casos como "robos o vandalismo a la infraestructura" para justificar retrasos significativos en la reparación de servicios. Esta práctica ha sido utilizada de manera impropia, como lo demuestra la alta proporción de salvaguardas atribuibles a estas causas, lo que sugiere un patrón preocupante en la justificación de salvaguardas por parte del AEPT. La falta de un protocolo claro y de una verificación rigurosa por parte del regulador permite que el AEPT utilice salvaguardas sin una justificación adecuada.

Las soluciones propuestas en la ORE DM para 2025, que requieren la presencia de los CS en cada visita del AEPT a las instalaciones del cliente final, solo aumentan la carga sobre los CS sin abordar el problema de fondo. Esta medida es ineficiente y desproporcionada, ya que el AEPT debe ser capaz de justificar y documentar cualquier incidente de manera autónoma sin requerir la presencia del CS.

Para mitigar estos problemas, es esencial establecer mecanismos de control más estrictos y eficaces que obliguen al AEPT a proporcionar evidencia concreta antes de invocar cualquier salvaguarda y que se implementen sanciones claras en caso de incumplimiento. Sólo con estas medidas se garantizará que los servicios se presten con la calidad y eficiencia esperadas y que los CS operen en un entorno justo y equitativo.

Con el objetivo de evitar el uso excesivo e indiscriminado de las salvaguardas, GTV propone lo siguiente:

- **Definir claramente los casos de fuerza mayor y sus exclusiones:** Debido a que el AEPT ha superado los plazos de atención de fallas (sin salvaguardas) establecidos en las Ofertas de Referencia, GTV considera crucial que el IFT exija al AEPT especificar con precisión en la ORE los eventos que califican como fuerza mayor. Sólo deben considerarse como tales las situaciones excepcionales, como fallas de energía no atribuibles al AEPT, desastres naturales claramente identificados, y actos de vandalismo certificados por una autoridad competente. No deben incluirse como fuerza mayor eventos que son parte normal de las operaciones del AEPT, como los tiempos de traslado de personal o la disponibilidad de repuestos. Además, se deben establecer tiempos claros para reanudar el conteo de los plazos una vez superadas estas situaciones.
- **Garantizar una participación activa del Instituto en el monitoreo del cumplimiento de los parámetros establecidos:** El IFT debe asumir un rol más proactivo en la supervisión del cumplimiento de los parámetros establecidos en la ORE DM, con un enfoque particular en los tiempos de entrega y reparación. Es fundamental que el Instituto realice revisiones exhaustivas y periódicas de los casos en los que el AEPT invoca salvaguardas, exigiendo que cada salvaguarda cuente con su respectivo soporte, para garantizar un uso correcto y justificado de estos mecanismos. Además de facilitar la resolución de desacuerdos, se recomienda que el Instituto identifique posibles incumplimientos y aplique las sanciones correspondientes ante incumplimientos del AEPT.





- **Exigencia de evidencias en los procesos relacionados con salvaguardas del AEPT en el SEG:** Se solicita implementar restricciones en los campos del SEG para asegurar que el AEPT no invoque razones como "robo o vandalismo a la infraestructura" de forma desmesurada sin proporcionar la evidencia correspondiente. Esta evidencia debería incluir, por ejemplo, la documentación de una denuncia oficial realizada ante la autoridad competente por el acto de robo o vandalismo. Asimismo, la exigencia de evidencias también debe ser aplicable a los casos dónde el AEPT utilice medidas como "caso fortuito o fuerza mayor". Estas medidas contribuirán a la integridad y transparencia de los procesos para un acceso efectivo a la infraestructura del AEPT por parte de los CS.

► *Afectación en los parámetros de disponibilidad de los enlaces dedicados*

En relación con la evolución del volumen e índice de fallas, se resalta que el objetivo de las Ofertas de Referencia es proporcionar a los CS servicios de alta calidad para fomentar la competencia y el desarrollo del mercado. Aunque, a primera vista, podría parecer que ha habido mejoras en el volumen y el índice de fallas en los últimos años, esto se debe principalmente a la reducción en la cantidad de servicios contratados por GTV a través de la ORE. Al haber menos servicios, hay también menos oportunidades para que se presenten fallas. No obstante, al analizar el número actual de servicios y las fallas reportadas, queda claro que aún persisten los niveles elevados de fallas.

Se hace un llamado al AEPT para tomar las acciones pertinentes con el fin de agilizar los procesos de reparación de fallas y maximizar la disponibilidad de los enlaces en caso de que se masifique el uso de la Oferta. El AEPT debe fortalecer sus herramientas para así realizar una reparación de fallas adecuada y de marea ágil si se enfrentase a una mayor demanda de enlaces.

Actualmente, la ORE DM estipula una disponibilidad mínima del 99.905% para enlaces dedicados locales con redundancia y del 99.83% para aquellos sin redundancia. Sin embargo, **la ORE propuesta para 2025 plantea reducir estos parámetros a 99.70% y 99.50%, respectivamente.** Esta reducción en los parámetros de disponibilidad resulta alarmante, ya que está diseñada para proteger a los CS de las consecuencias de incidencias y garantizar estándares mínimos de calidad para los usuarios finales. La disminución propuesta, que ya ha sido rechazada por el IFT en el informe de la ORE 2024, resulta inaceptable, ya que socava la efectividad de la Oferta.

GTV cuestiona la lógica detrás de las continuas propuestas de degradación de las Ofertas de Referencia por parte del AEPT, dado que los CS son clientes que generan ingresos a través del uso de la Oferta. La reducción de los parámetros de disponibilidad permitiría un aumento significativo en las horas de indisponibilidad permitidas, lo cual perjudicaría gravemente la calidad del servicio.

Comparando con prácticas internacionales, como las de Telefónica de España, que ofrece niveles de disponibilidad de hasta el 99.93% en su Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas,

se observa que la propuesta del AEPT para la ORE DM 2025 está por debajo de estándares aceptados en otros mercados. Esta tendencia a la baja contrasta con las expectativas de mejora continua y reinversión en infraestructura que deben seguir los proveedores de telecomunicaciones.

Con el fin de mejorar la disponibilidad y, en consecuencia, la calidad del servicio que proveen los CS a sus usuarios finales a través de la red del AEPT, se solicita:

- **Presentar un plan de mejora anual para los parámetros de disponibilidad:** La ORE DM propuesta reduce los parámetros de disponibilidad, lo que afectaría gravemente la calidad de los servicios, contradice lo establecido en las Medidas de Preponderancia y se aparta de las buenas prácticas internacionales. Por ello, se solicita que dichos parámetros sean mejorados y elevados a más del 99.83% para enlaces dedicados locales sin redundancia y a más del 99.905% para enlaces dedicados locales con redundancia. Esto se debe a que dichos parámetros han permanecido inalterados desde la declaración de preponderancia, sin que se haya observado ninguna mejora para los CS.

Así bien, se solicita que el AEPT presente un plan de mejora anual junto con su plan de inversión, que incluya acciones específicas para mejorar los niveles de disponibilidad y calidad de los servicios ofrecidos a través de la ORE. Este plan deberá ser revisado y aprobado por el IFT para asegurar que se cumplan los estándares requeridos y se promueva una competencia justa en el mercado.

► *Uso indebido y poco transparente de los proyectos especiales*

GTV considera crucial destacar los problemas que se han presentado en el ámbito de los proyectos especiales, para prevenir que estos deriven en afectaciones sobre la ORE DM. GTV ha observado que los proyectos especiales se han convertido en un mecanismo sistemático para obstaculizar y retrasar el uso efectivo de los servicios de la ORE. El AEPT utiliza esta categoría para imponer costos indebidos, cobrando por obras o adecuaciones que deberían estar incluidas en las tarifas estándar de la ORE. Por ejemplo, el AEPT ha propuesto incluir en los proyectos especiales todos los elementos de la red de transporte, justificando esta medida como necesaria para la recuperación total de costos. GTV considera que esta justificación es inapropiada y refleja un intento de trasladar costos a los CS, quienes enfrentan montos excesivos y falta de transparencia en las cotizaciones.

Un caso adicional de preocupación es la propuesta del AEPT de clasificar los enlaces dedicados de 100 Gbps como proyectos especiales. El AEPT argumenta que estos enlaces deben considerarse así debido a que representan la unidad mínima de incremento en su red. Sin embargo, GTV considera que esta medida obliga a los CS a financiar el crecimiento de la red del AEPT, incluso cuando la infraestructura necesaria ya podría estar disponible. Esta propuesta, en opinión de GTV, debe limitarse a casos donde el AEPT no cuente con la infraestructura requerida.



Además, GTV ha identificado que el AEPT ha desagregado los proyectos especiales en categorías como "adecuaciones", "red de acceso" y "transporte alta capacidad". Esto contraviene las indicaciones del IFT, que estableció que los rubros de "adecuaciones" no deberían cobrarse como proyectos especiales, ya que estos costos deberían estar incluidos en las tarifas de instalación y renta de la ORE. GTV sostiene que solo la planta externa debería considerarse para proyectos especiales, y sólo si se excede la distancia estipulada de 2.5 km.

GTV también ha señalado problemas con las cotizaciones de proyectos especiales. La ORE exige una desagregación detallada de los costos, pero en la práctica, las cotizaciones del AEPT carecen de esta información y presentan costos exorbitantes sin justificación. Las cotizaciones deben reflejar únicamente la parte proporcional del costo de la infraestructura utilizada por los CS, pero esta transparencia no se cumple.

Además, el AEPT ha extendido los plazos para proporcionar cotizaciones y la aceptación de estas, lo que deteriora la eficiencia en la habilitación de servicios. El plazo propuesto de 8 días para entregar cotizaciones y la reducción del tiempo para aceptar proyectos estándar a solo un día hábil son insuficientes, complicando aún más la capacidad de los CS para gestionar estos procesos. Esta falta de tiempo adecuado para la revisión y aprobación de cotizaciones, junto con el procedimiento para proyectos estándar que implica una aprobación implícita, perjudica a los CS, quienes enfrentan penalizaciones injustas si el usuario final decide no proceder con la instalación.

En resumen, las prácticas del AEPT en la gestión de proyectos especiales y la falta de transparencia en las cotizaciones evidencian serios problemas que afectan a los CS y la efectividad de la ORE DM. GTV considera urgente que se revisen y ajusten las políticas actuales para garantizar una mayor equidad y eficiencia en el mercado de telecomunicaciones.

Con el fin de garantizar el uso adecuado y la transparencia en los cobros de los proyectos especiales, se solicita que se tengan en cuenta las siguientes soluciones:

- **Delimitar los rubros que pueden ser cobrados como proyectos especiales dentro de la ORE DM:** GTV solicita que en la ORE se delimite como proyecto especial únicamente aquellos casos que estén relacionado con la planta externa del AEPT, siempre y cuando se rebase la distancia de 2.5km ya estipulada dentro de la Oferta. GTV también solicita que se exija desde la Oferta la presentación de diagramas que soporten la necesidad de un proyecto especial. De igual manera, se solicita eliminar todos los casos propuestos y existentes que estén relacionados con la red local o de acceso, todos los elementos de la red transporte (Transporte Carrier Ethernet, Transporte Alta Capacidad y Larga Distancia), y las adecuaciones. Lo anterior se alinea con las consideraciones hechas por otros CS y por el mismo Instituto, en donde no se considera procedente cobrar discrecionalmente la expansión o crecimiento de la red del AEPT, teniendo en cuenta que son costos que ya están incluidos en las tarifas de los servicios ofrecidos en la ORE DM.



- **Especificar el detalle de los cobros en la ORE al presentar cotizaciones para proyectos especiales:** A pesar de que la ORE exige que las cotizaciones de los Proyectos Especiales presenten un desglose detallado, el AEPT continúa incumpliendo estas directrices al no proporcionar la información requerida. Por lo tanto, se solicita al IFT exigir al AEPT la inclusión de una sección en la Oferta donde se requiera explícitamente la especificación de los cobros. Esta sección debe contemplar la inclusión de cantidad, precios unitarios y la referencia asociada a los elementos por los cuales se está facturando, con el objetivo de asegurar la transparencia en el procedimiento. De la mano con esto, se debe reforzar la obligatoriedad del procedimiento de aclaración de cotizaciones. Además, para fomentar el cumplimiento, se deben establecer las penalizaciones correspondientes en caso de incumplimiento.
- **Ampliar el plazo de pago para proyectos especiales y proyectos estándar:** Dado el tiempo necesario para los trámites administrativos y la revisión de las cotizaciones por las diversas áreas responsables, se solicita al IFT asegurar que el AEPT extienda el plazo de pago para los proyectos especiales y los proyectos estándar a 30 (treinta) días naturales a partir del envío de la factura por parte del AEPT.
- **Eliminar la condición de pago para inicio de trabajos:** En los casos en que los CS hayan aceptado la cotización y el AEPT haya emitido la factura correspondiente, no se debe condicionar el inicio de los trabajos al pago, dado que los CS ya están obligados a presentar una fianza de contraprestaciones como garantía de pago en caso de incumplimiento. Si el AEPT insiste en exigir el pago previo para comenzar los trabajos, se solicita que no se requiera a los CS la presentación de una fianza de contraprestaciones.

► *Aumento de plazos de entrega y atención de incidencias de los servicios*

Las condiciones estipuladas en la ORE DM vigente y en la propuesta para 2025 exhiben plazos de entrega de servicios con un trato desigual entre los CS y el AEPT. Adicionalmente, GTV ha evidenciado que el AEPT hace constante uso de los "paros de reloj", ya que la falta de claridad en la Oferta se lo permite, dilatando los tiempos de entrega y de atención de incidencias de los servicios contratados por los CS. La situación es más preocupante considerando que, para la ORE DM propuesta para 2025, el AEPT pretende ampliar los plazos, lo que le permitiría prolongar aún más estos tiempos.

En primer lugar, en la ORE vigente y propuesta para 2025 se establece que, el CS tiene un plazo de 3 días hábiles para entregar el diagrama con las indicaciones de las trayectorias de los cableados y demás detalles especiales para la instalación de un servicio. Esta disposición se contraponen de manera injustificada al trato que recibe el AEPT para desarrollar la misma actividad, puesto que, en el caso en que el AEPT sea el encargado de desarrollar los diagramas, este cuenta con 1 día adicional.

En segundo lugar, según la sección 2.5.3 de la ORE DM propuesta, el *Site Survey* se realiza una vez que se ha notificado la fecha vinculante. Esta situación podría provocar que, cada



vez que el AEPT elabore los diagramas, la entrega del servicio al usuario final se retrase debido a los “paros de reloj” estipulados en la ORE. Adicionalmente, el AEPT también usa “paros de reloj” atribuibles a diferentes salvaguardas, lo cual va postergando la fecha vinculante sin que se afecten los indicadores de desempeño del AEPT. Como resultado de esta problemática, la mayoría de los servicios contratados concluyen con una fecha de entrega efectiva que excede la fecha vinculante inicialmente notificada por el AEPT.

Por otro lado, en la ORE DM vigente y propuesta se establecen los plazos máximos para la reparación de fallas de enlaces dedicados. En la práctica, el AEPT puede tomar más tiempo del estipulado en la Oferta por las salvedades que él mismo argumenta. Además, se pueden presentar casos en donde el AEPT utiliza “paros de reloj”, prolongando más los tiempos de reparación. Aunque GTV entiende que pueden prestarse casos que son atribuibles a terceros, es necesario que el AEPT soporte estos casos con pruebas fehacientes.

Ahora bien, se ha detectado que la falta de claridad en la expresión “de manera enunciativa más no limitativa” ha sido utilizada por el AEPT para utilizar de forma injustificada los “paros de reloj” en situaciones que no deben considerarse como tales. Esto representa un riesgo significativo para los CS, ya que los “paros de reloj” solicitados por el AEPT extienden aún más los ya dilatados plazos de entrega y atención de incidencias.

En cuanto al deterioro de los plazos máximos de entrega de servicios y reparación de fallas, GTV evidencia que, para la mayoría de los casos, el AEPT está buscando prolongarlos. En primer lugar, el AEPT propone extender los plazos de entrega de los enlaces dedicados locales Ethernet en todas sus capacidades a 60 días hábiles. GTV considera que este plazo es excesivamente extenso y no es sostenible para ninguna operación. Además, es costumbre para el AEPT el tomar los plazos máximos como fijos o mínimos (además de que los prolonga con “paros de reloj”).

Los cambios propuestos en los plazos máximos de entrega y de reparación pretenden otorgar al AEPT plazos extensos, permitiéndole seguir ofreciendo tiempos de respuesta inaceptables e inconsistentes con la realidad operativa. Las entregas y reparaciones prolongadas afectan la calidad de servicio percibida por el usuario final, y los CS también ven afectada su reputación al no poder ofrecer servicios de calidad. Por ello, es crucial asegurar que las fallas se resuelvan de manera rápida y eficiente.

Finalmente, los cambios propuestos van en contra de la Medida decimosexta del Anexo 2, en donde se establece que el AEPT está obligado a entregar bajo cualquier circunstancia los enlaces dedicados en un plazo no mayor a 20 días naturales, lo que se acepta como equivalente a 15 días hábiles. De ninguna manera el plazo propuesto por el AEPT concuerda con lo estipulado en las Medidas Fijas, por lo que esta modificación resulta injustificada e inviable.

Con el fin de garantizar procesos justos entre las partes en la ORE DM, se solicita que se implementen las siguientes soluciones:



- **Eliminar los “paros de reloj” asociados con el *Site Survey*:** Se solicita al IFT que asegure que en la Oferta el AEPT estipule claramente que la fecha vinculante acordada inicialmente entre las partes no debe ser alterada o extendida debido a las visitas al sitio, dado que este procedimiento es necesario para verificar las condiciones para la instalación de los servicios. Además, se considera necesario que la ORE DM especifique que los “paros de reloj” solo pueden ser presentados si se proporciona evidencia fehaciente y comprobable a la contraparte de que las dificultades de acceso a los sitios no son atribuibles al AEPT, con la imposición de sanciones por parte del IFT en caso de no presentar dicha evidencia.
- **Incluir en la ORE DM una definición precisa de los eventos que justifican un “paro de reloj”:** Es evidente que el AEPT se aprovecha de las ambigüedades en la Oferta para extender al máximo los plazos de inicio de sus labores, lo que termina afectando negativamente a los CS y a sus usuarios finales. Por ello, se solicita que se defina de manera clara y específica qué eventos son válidos para solicitar un “paro de reloj”. Adicionalmente, debido a que en el informe de consideraciones de la ORE 2024 el Instituto manifestó no estar de acuerdo el cambio de redacción en la expresión “de manera enunciativa más no limitativa”, la cual genera incertidumbre sobre los casos en que pueden aplicarse un “paro de reloj”, se solicita al IFT que obligue al AEPT a incluir en la Oferta que, en el caso de que se use el “paro de reloj”, el AEPT debe de proveer soportes fehacientes, o de lo contrario se le impondrán las sanciones correspondientes por el incumplimiento de esta condición.
- **Implementar un sistema automatizado para la resolución de fallas:** Para lograr la máxima disponibilidad de servicios y agilizar la resolución de fallas, se propone adoptar un sistema similar al que se utiliza en la ORLA de Telefónica España<sup>3</sup>. Este sistema automatizado de comunicación de incidencias permite proporcionar detalles sobre la falla, y el AEPT debe ofrecer una hora estimada para la resolución en un plazo máximo de dos horas. Además, si no se cumplen los plazos establecidos para la resolución de la falla según su prioridad, el operador será penalizado.

#### ***Otras problemáticas identificadas por GTV***

##### **► *Incremento en el nivel de tarifas***

El AEPT ha mostrado una tendencia sistemática a proponer incrementos tarifarios anuales, que se repite en la propuesta de la ORE para 2025. Este aumento del 4.98% respecto a las tarifas vigentes para 2024 supera las expectativas de inflación para el cierre del año, que se estiman en 4.23% según la Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en

<sup>3</sup> Sección 4. Niveles de Calidad, Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas de Telefónica España, S.A.U. Consultado en: <https://www.cnmc.es/sites/default/files/5401435.pdf>



Economía realizada por Banxico<sup>4</sup>. Este incremento resulta incoherente con el panorama macroeconómico mexicano y plantea serias dudas sobre la justificación de tales aumentos.

A pesar de las justificaciones presentadas por el AEPT, los incrementos tarifarios no se acompañan de mejoras en las condiciones o en la calidad de los servicios ofrecidos a los CS. Esta situación, junto con las persistentes dificultades para acceder a los servicios de la ORE, desincentiva a los CS a solicitar servicios adicionales y limita su capacidad para expandir el volumen de solicitudes. Aunque algunas tarifas han disminuido, las reducciones no compensan los aumentos en otras tarifas, resultando en costos finales más altos para los CS al intentar acceder a la infraestructura del AEPT.

En este contexto, es crucial que el IFT intervenga para garantizar que el AEPT, como mínimo, mantenga las tarifas actuales de la ORE DM y que los futuros ajustes sigan una tendencia descendente en todos los servicios. Esto evitaría casos como el del aumento del costo de activación y reflejaría tanto los avances tecnológicos de la industria como las mejoras en las eficiencias del AEPT. Un enfoque similar al de otras tarifas mayoristas reguladas, como las tarifas de interconexión, y la adopción de sendas de reducción gradual (*glide paths*), promovería una mayor eficiencia en el mercado y el uso de la Oferta.

Si se decide continuar con los aumentos tarifarios, estos deben alinearse más estrechamente con las expectativas inflacionarias del país y estar respaldados por mejoras tangibles en los servicios, en lugar de eliminaciones de procedimientos y servicios en la Oferta. Esto fomentaría un acceso más justo y eficiente a los servicios, incentivaría una mayor adopción y contribuiría a alcanzar mercados más competitivos y saludables para todos los actores involucrados.

Con el objetivo de mantener un mercado con tarifas justas y proporcionales, GTV solicita lo siguiente:

- **Implementar reducciones tarifarias en función de avances tecnológicos y eficiencias operativas:** Se solicita que los futuros ajustes tarifarios tomen en cuenta los avances tecnológicos en la industria y las eficiencias operativas logradas por el AEPT, orientándose hacia una tendencia descendente. Esto incentivará una mayor adopción de los servicios por parte de los CS y contribuirá a un mercado más competitivo, asegurando que las tarifas sean justas y reflejen el verdadero costo-beneficio de los servicios ofrecidos.

No obstante, en caso de no aceptar la solicitud y de insistir en aumentos tarifarios, GTV sugiere que cualquier incremento tarifario futuro esté estrechamente alineado con las expectativas inflacionarias del país y que, además, estos incrementos estén respaldados por mejoras significativas en la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos. Esto

---

<sup>4</sup> Banxico (2024). Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en Economía del Sector Privado: Julio de 2024. Disponible en <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/encuestas-sobre-las-expectativas-de-los-especialis/%7B1C75B8C7-2E71-BF0C-1BA1-2C945F4334A6%7D.pdf>

asegurará que los ajustes tarifarios no solo reflejen las realidades económicas, sino también un verdadero compromiso con la mejora continua del servicio, fomentando así un entorno competitivo y justo.

► *Barreras que afectan la demanda de ciertos servicios en la ORE*

En el ámbito de las actividades, procedimientos y servicios establecidos en la ORE, se han identificado diversas dificultades que afectan la demanda y el uso de ciertos servicios por parte de los CS. Un ejemplo destacado son los servicios de pronóstico de demanda, diseñados para reducir los tiempos de entrega por parte del AEPT. En lugar de lograr este objetivo, los pronósticos se han convertido en una herramienta ineficaz debido a barreras que impiden su uso efectivo. Estas barreras, lejos de fomentar un acceso eficiente, limitan el aprovechamiento de los servicios ofrecidos.

Las dificultades comienzan con los requisitos excesivos e innecesarios que el AEPT impone tanto para la solicitud como para la prestación de servicios. En el caso específico de los pronósticos de demanda, el AEPT exige a los CS información difícil de prever, como la ubicación exacta y la capacidad específica del servicio. Estos requisitos, a menudo imposibles de cumplir debido a la naturaleza variable de los servicios que los CS ofrecen, obligan a los concesionarios a hacer conjeturas, comprometiendo la precisión técnica y la eficiencia en la prestación del servicio. Como resultado, el uso de estos pronósticos es mínimo.

Para mejorar la situación, es fundamental reevaluar el enfoque del AEPT hacia la gestión de la demanda de servicios. La eliminación de barreras innecesarias y la facilitación del acceso efectivo para los CS son esenciales para que las medidas regulatorias promuevan verdaderamente la competencia y la eficiencia en el mercado de telecomunicaciones. Sólo así se podrá garantizar que los beneficios de la ORE DM se traduzcan en mejoras reales para los CS y sus usuarios finales.

Con el objetivo de crear condiciones justas en todo el proceso de solicitud y habilitación de actividades, procedimientos y servicios establecidos en la ORE, GTV propone llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Simplificar los requisitos de solicitud de servicios:** Es imperativo que el AEPT reconsidere y simplifique los requisitos actuales para la solicitud de servicios, eliminando aquellos factores innecesarios y difíciles de prever. Esto permitirá a los CS proporcionar información precisa y manejable, facilitando así el acceso a los servicios y promoviendo una mayor eficiencia en su prestación.

En particular, se deben reformular los requisitos de los pronósticos. Es esencial que el IFT impulse un aprovechamiento óptimo de este mecanismo, cuyo propósito es reducir los tiempos de entrega de servicios, basándose en estadísticas y datos históricos proporcionados por los CS. En este sentido, GTV considera necesario limitar y ajustar la información requerida para llevar a cabo los pronósticos de servicio, asegurando que estos puedan ser utilizados de manera efectiva y cumplan su objetivo.



- **Establecer un proceso de revisión continua de barreras de acceso, que promueva la resolución de problemas antes de eliminar servicios:** Es fundamental que el AEPT priorice la resolución de los problemas que enfrentan los CS para la solicitud de acceso, antes de considerar la eliminación de cualquier actividad, procedimiento o servicio. Se solicita establecer mecanismos de apoyo y mejora continua para resolver las dificultades actuales. Para ello, es necesario que el IFT implemente un proceso continuo de revisión y evaluación de las barreras de acceso que actualmente enfrentan los CS. Este proceso debe involucrar consultas periódicas con los CS y el AEPT para identificar y eliminar obstáculos que limitan la utilización de los servicios ofrecidos, asegurando que las condiciones de acceso sean justas y equitativas. Lo anterior, garantizaría que los CS puedan aprovechar plenamente los servicios disponibles, en lugar de enfrentar la eliminación de opciones críticas.

► *Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT*

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, los CS y el AEPT es crucial para una implementación adecuada de la ORE, para así maximizar su impacto positivo sobre la competencia del mercado. Por ello, es imprescindible crear espacios de diálogo para tratar problemas operativos, quejas concretas y áreas de mejora que beneficien a todos los implicados.

Actualmente se llevan a cabo reuniones en las que el AEPT y los CS pueden discutir problemas específicos y acordar mejoras relacionadas con la implementación de la ORE, como es el caso del Comité técnico del Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de telecomunicaciones fijos (Comité SEG). En este espacio GTV ha presentado múltiples solicitudes de mejoras al SEG con el fin de hacer más eficaz y eficiente la operatividad de la ORE. Sin embargo, en la mayoría de los casos, las discusiones y consideraciones allí desarrolladas no se han materializado en la práctica.

La falta de disposición del AEPT para fomentar relaciones comerciales con los CS agrava los problemas derivados de los ineficientes canales de comunicación. Asimismo, no hay un acompañamiento adecuado por parte del IFT en aras de mediar las discusiones y acuerdos durante las interacciones que facilita entre los CS y el AEPT. Esta situación perpetúa las dificultades en el proceso, permitiendo que el AEPT priorice sus propios intereses y ponga obstáculos a los CS para el acceso efectivo a su infraestructura.

Finalmente, en línea con el rol mediador del IFT, en la cláusula Vigésima Sexta – Desacuerdos – de la ORE DM se estipula que el Instituto puede actuar como mediador en caso de desacuerdos entre el AEPT y los CS, cuando no se logre una conciliación sobre cualquier aspecto abordado en la Oferta. Este mecanismo, en su forma actual, es poco detallado. La Oferta no especifica claramente en qué situaciones o en qué condiciones se considera adecuada y se puede solicitar la intervención del Instituto. Contar con la posibilidad de intervención del Instituto es esencial para la adecuada implementación de la ORE DM. Sin embargo, esta cláusula podría tener un mayor impacto y ser utilizada con mayor frecuencia

por los CS si se detallaran mejor los casos y condiciones en los que el IFT podría intervenir en las negociaciones entre los CS y el AEPT para resolver objeciones y/o disputas.

Con el fin de mejorar la comunicación y las relaciones comerciales entre los CS y el AEPT, así como poder aprovechar al máximo los espacios de interacción entre ambas partes en temas y problemáticas de interés, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Facilitar espacios entre los CS y el AEPT en donde se puedan establecer negociaciones y relaciones comerciales en el marco de los servicios contenidos dentro de la ORE:** Así como existe el Comité Técnico de Desagregación, en donde se dialogan problemáticas y oportunidades de mejora en la implementación de la OREDA, es clave contar con un espacio similar para enfocarse en las preocupaciones que se presentan en la implementación de la ORE. Este espacio debe permitir que se dialoguen las principales problemáticas que se presentan, así como que se negocien decisiones comerciales que impacten a todas las partes involucradas. De esta manera se evitaría que el AEPT imponga decisiones unilaterales dentro de la Oferta y, en su lugar, las decisiones que impactan a todas las partes se dialogarían previamente y estarían acordadas entre los involucrados. Asimismo, es importante contar con el acompañamiento del Instituto como mediador y supervisor en estos espacios.
- **Contar con la participación del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la ORE DM:** La participación constante y proactiva del Instituto es esencial para la efectividad de los espacios existentes y propuestos, así como para la correcta implementación de la Oferta. Por ello, se considera que el IFT juega un papel indispensable como mediador en los diálogos sobre objeciones y problemas que enfrentan los CS y el AEPT en su operación. Además, esto permitiría identificar áreas de mejora en la ORE DM que podrían ser abordadas a corto plazo.
- **Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos:** Con una participación más activa del Instituto en los espacios existentes y propuestos, es crucial mantener un registro detallado de los acuerdos y compromisos logrados. Estas actas deben detallar plazos específicos para la entrega o resolución de los compromisos y deben ser evaluadas con base en indicadores previamente establecidos para medir su éxito o fracaso.
- **Incluir procesos y plazos claros para la intervención del Instituto:** Además de incorporar un mecanismo de intervención por parte del Instituto en situaciones de desacuerdo entre las partes, se solicita agregar mayor especificidad sobre las condiciones o casos en los que se considera adecuado y se puede solicitar tal intervención (por ejemplo, conciliación de facturas, penalizaciones, proyectos especiales, etc.). Igualmente,



es necesario definir en la Oferta el procedimiento a seguir en caso de requerir la intervención, así como los plazos correspondientes.

- ▶ *Las problemáticas expuestas degradan la calidad del servicio y no promueven la competencia en los mercados de telecomunicaciones*

Las dificultades descritas en las secciones anteriores han afectado gravemente la calidad de los servicios que GTV ofrece a sus clientes a través de la ORE. Los problemas operativos en la ORE, como los prolongados tiempos de espera para la reparación de fallas y los intentos del AEPT de eliminar servicios clave como el de enlaces TDM, ponen en riesgo el 53% de los enlaces activos de GTV que dependen de esta tecnología. Las prácticas anticompetitivas del AEPT, destinadas a deteriorar las condiciones de la Oferta para los CS, contradicen los objetivos fundamentales de las Ofertas de Referencia, que buscan desconcentrar el mercado y fomentar la competencia.

Este escenario resalta la falta de incentivos para que los CS mantengan o incrementen el uso de la ORE. Esto afecta tanto a los usuarios finales de los CS, quienes se ven obligados a buscar alternativas debido a las complicaciones inherentes a contratar servicios con CS que dependen de la ORE. En lugar de promover la desconcentración del mercado, esta situación está incentivando un aumento en el número de suscriptores del AEPT.

Ante esta situación, es urgente que el AEPT corrija las deficiencias de la ORE para asegurar que se cumplan los objetivos de competencia en el mercado. Es fundamental que la ORE para 2025, como mínimo, mantenga las condiciones establecidas en la Oferta actual, tal como lo exigen las Medidas de Preponderancia. Además, el IFT debe sancionar cualquier práctica anticompetitiva del AEPT, atendiendo los llamados de los CS sobre las dificultades que enfrentan y aceptando las propuestas de mejora planteadas por estos.

Dado que el objetivo primordial de las Ofertas de Referencia es promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones, con el fin de optimizar el bienestar de los usuarios finales y estimular el desarrollo de la industria, GTV solicita lo siguiente:

- **Atender todas las solicitudes expuestas en el presente documento de respuestas:** Las distintas secciones evidencian los desafíos que han enfrentado los CS en los últimos años al intentar acceder a los servicios ofrecidos en la ORE. Estos problemas han llevado a que GTV reduzca progresivamente el uso de los servicios bajo esta Oferta. De igual forma, las problemáticas generadas se agravan en un contexto de en portaciones netas positivas hacia el AEPT y de una alta concentración en los mercados de telecomunicaciones. Sin embargo, dichos problemas podrían resolverse mediante los ajustes y sugerencias propuestos a lo largo de este documento. **Por lo anterior, se solicita al IFT no hacer caso omiso a estas solicitudes, buscando que la ORE cumpla su objetivo regulatorio de eliminar barreras de entrada a los mercados de telecomunicaciones y promover la competencia.**

SIN TEXTO



### 3 Introducción y estructura del documento

Grupo Televisa (GTV) ha preparado este documento en respuesta a la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Compartición de Infraestructura y de Enlaces Dedicados presentadas por Red Nacional Última Milla, Red Última Milla del Noroeste, Teléfonos de México, y Teléfonos del Noroeste" publicada el 20 de agosto de 2024<sup>5</sup>, enfocándose en el documento correspondiente a la "Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión" presentado por las Divisiones Mayoristas de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

#### 3.1 Estructura del documento

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, se organizan los temas a ser desarrollados en las siguientes secciones:

| Sección del documento | Temática  |
|-----------------------|---|
| Sección 1             | Glosario  |
| Sección 2             | Resumen ejecutivo   |
| Sección 3             | Introducción y estructura del documento   |
| Sección 4             | Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la ORE |
| Sección 5             | Principales problemáticas que deben atenderse en la ORE DM 2025                                   |
| Sección 6             | Otras problemáticas identificadas por GTV   |
| Sección 7             | Empeoramiento de los términos y condiciones de la ORE   |

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Elaboración propia, 2024]

La sección 1 corresponde a un glosario que contiene todas las siglas y conceptos empleados en el presente documento, la sección 2 recoge los puntos relevantes y las solicitudes hechas por GTV de cara a los constantes problemas identificados en la ORE DM, mientras que la sección 3 corresponde a la presente sección.

La sección 4 presenta la evolución de la penetración de la banda ancha fija y móvil en México, así como un comparativo con los demás países OCDE del comportamiento de este indicador. En esta sección se hace evidente lo poco que se ha avanzado en lograr aumentar la penetración de estos servicios de telecomunicaciones, uno de los objetivos planteados por el IFT al implementar las Medidas de Preponderancia, dentro de las cuales se incluye la obligación de la presentación de las Ofertas de referencia. También se expone cómo, a pesar de los constantes llamados de atención de GTV sobre el mal funcionamiento e inoperatividad

<sup>5</sup> Consulta disponible en: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-comparticion-de-infraestructura-y-7>

de la Oferta, se han ignorado sus peticiones y sugerencias las cuales han buscado hacer que la ORE DM cumpla con los objetivos para la cual fue diseñada, beneficiando tanto a GTV como a todos los CS.

Las secciones 5 y 6 presentan las principales problemáticas identificadas en la ORE DM en consulta, así como los riesgos potenciales que estas acarrearán, acompañadas de sus respectivas evidencias, y haciendo una serie de sugerencias de ajustes, basadas en la propia experiencia de GTV y en la revisión de experiencias y mejores prácticas internacionales sobre el tema.

Finalmente, en la sección 7 se presenta un análisis caso a caso de los cambios centrales introducidos en la ORE DM propuesta, clasificados según su impacto, acompañado de un conjunto de peticiones o propuestas específicas para su corrección.





## 4 Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la ORE

En esta introducción se abordan tres temas principales: (1) el surgimiento y propósito de la ORE, (2) el resultado de los primeros años de aplicación de las Ofertas y la implementación de la Separación Funcional, y (3) las problemáticas que persisten y derivan en un bajo uso de la Oferta. A partir de estos tres puntos, se busca proporcionar una visión clara de los desafíos que enfrentan los mercados de telecomunicaciones fijos y móviles en México.

En particular, esta sección se enfoca en las problemáticas de competencia que han surgido debido a la falta de medidas para asegurar un uso justo de la Oferta. Estas problemáticas incluyen: (1) la ausencia de medidas efectivas, como sanciones o seguimiento a los compromisos establecidos en los comités, para asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la Oferta; y (2) la falta de equidad en las condiciones de la Oferta y en las modificaciones propuestas, ya que estas no buscan facilitar un acceso efectivo a la infraestructura por parte de los CS. Estos factores, sumados a la implementación inadecuada de la Separación Funcional y a la desatención del Instituto a las reiteradas solicitudes de mejora de la Oferta presentadas por los CS, han contribuido a un entorno donde las prácticas anticompetitivas prevalecen, limitando el desarrollo de mercados más equitativos y accesibles para todos los actores involucrados.

### ► *Contexto sobre el surgimiento y propósito de la ORE*

En 2014, el Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 tras reconocer el poder de mercado existente en el sector de telecomunicaciones por parte del AEPT. Este acuerdo estableció un conjunto de medidas regulatorias destinadas a mitigar la concentración y el poder de mercado del AEPT en el sector. Estas medidas se enfocaron en:

- información, oferta y calidad de servicios;
- acuerdos en exclusiva;
- limitaciones al uso de equipos terminales entre redes;
- regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales;
- la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones móviles y fijas;
- medidas en materia de contenidos audiovisuales y;
- el establecimiento del convenio marco de interconexión entre las redes del AEPT y la red pública de los concesionarios solicitantes.

Como parte de estas medidas, se estableció la obligación de publicar las Ofertas de Referencia, entre las cuales se incluye la ORE. La principal motivación para exigir al AEPT la publicación de una Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de

arrendamiento de enlaces dedicados entre localidades y de larga distancia internacional es evitar que dicho operador imponga condiciones desfavorables a los CS en el acceso a su infraestructura esencial. Esto busca prevenir que se ofrezcan términos menos favorables en comparación con los otorgados a operadores del mismo grupo económico, lo que podría erosionar la competencia y afectar negativamente el bienestar de los usuarios finales.

Por lo anterior, el objetivo de todas estas ofertas públicas era promover la competencia, estableciendo condiciones para evitar que el operador con mayor poder significativo de mercado pudiera incurrir en estrategias y acciones que obstaculizaran el desarrollo de sus competidores, mediante el ofrecimiento de tarifas poco competitivas, tiempos prolongados para la prestación de servicios y, en general, condiciones desfavorables. Tales prácticas no solo podrían generar desacuerdos entre las partes ya presentes en el mercado, sino también crear grandes dificultades de operación y consolidación para potenciales operadores entrantes, perjudicando así el desarrollo de los mercados de telecomunicaciones y la calidad de los servicios brindados a los usuarios finales.

Por esta razón, y en línea con la revisión internacional previamente efectuada por el Instituto en su momento, se determinó que la adopción de una oferta de referencia elaborada por el operador de mayor tamaño y sometida a revisión por la autoridad pertinente lograría minimizar el surgimiento de disputas en el sector y reducir los plazos de implementación para la efectiva prestación de los servicios. Con lo anterior, se buscaba equilibrar el poder de negociación entre las empresas y asegurar al sector que la provisión de servicios mayoristas se llevase a cabo en condiciones justas para todas las partes.

A partir de lo anterior, el IFT pone bajo consulta pública cada año las diferentes Ofertas de Referencia que deben ser presentadas conforme a reglas predefinidas. En esta ocasión, la ORE propuesta por el AEPT para 2025 será objeto de análisis en el presente documento.

► *Resultado de los primeros años de aplicación de las Ofertas de Referencia y la implementación de la Separación Funcional*

Contrario al resultado deseado y a los objetivos que motivaron la creación de las Medidas de Preponderancia, los análisis realizados por el mismo Instituto en el periodo 2014 – 2016 confirmaron que tras su implementación no se lograron avances significativos en beneficio de los usuarios finales. Lo anterior, debido a su incapacidad para reducir la dominancia de un único actor en el mercado al incrementar la diversidad de opciones disponibles para los usuarios finales y, así, promover la competencia. Esta situación llevó a la necesidad de tomar medidas adicionales para alcanzar una desagregación y compartición efectiva de la infraestructura y red local del AEPT.

En el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119<sup>6</sup> el IFT llevó a cabo la Separación Funcional del AEPT, considerando que era una medida regulatoria adecuada y proporcionada para fomentar

<sup>6</sup> Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76



eficiencias económicas en los mercados de telecomunicaciones. No obstante, es importante señalar que la Separación Funcional es una de las herramientas regulatorias más drásticas y se aplica únicamente cuando las medidas regulatorias anteriores no han logrado los resultados esperados en el mercado.

A pesar de esto, como GTV ha señalado en respuesta a otras consultas y también en esta, la implementación no se llevó a cabo adecuadamente, lo que ha generado problemas para los CS que persisten en la actualidad. En los últimos años, la tendencia a la baja del número de solicitudes realizadas por GTV a través de las Ofertas de Referencia como la ORE se debe no solo a problemas como la doble ventanilla, originada por una implementación deficiente de la Separación Funcional, sino también a que es dispendioso lograr que se preste el servicio y mantenerlo con estándares de calidad adecuados para los usuarios finales, que deben verse beneficiados con estas medidas regulatorias. Estas barreras han resultado en que cada vez se usen menos los servicios de la ORE, reflejando de esta manera las dificultades persistentes de la Oferta que, en lugar de ser corregidas, se han perpetuado año tras año.

Aunque el IFT ha intentado implementar las medidas regulatorias necesarias para promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones, está claro que estos esfuerzos han sido insuficientes debido, en parte, a una inadecuada ejecución. México continúa rezagado a nivel internacional en términos de penetración de servicios fijos y móviles y, la concentración en los mercados de telecomunicaciones permanece en niveles elevados. Esto se atribuye, en parte, a una implementación inadecuada de las Ofertas de Referencia y de la Separación Funcional.

► *Las problemáticas persisten y derivan en un bajo uso de la Oferta*

El AEPT ha persistido en proponer modificaciones que ya han sido rechazadas repetidamente por el IFT, como la eliminación de los servicios con tecnología TDM de capacidades intermedias y la extensión de los plazos de entrega. Esta insistencia del AEPT, junto con la falta de mejoras en la Oferta, refleja un desdén hacia las decisiones regulatorias previamente establecidas y pone en evidencia un intento por parte del AEPT de alterar las condiciones de la Oferta a su favor, sin tener en cuenta las necesidades y preocupaciones de los CS.

Por su parte, El IFT ha desestimado propuestas para solucionar problemas recurrentes relacionados con redacciones en la Oferta que permiten al AEPT realizar interpretaciones abusivas, como el uso de expresiones vagas para justificar paros de reloj injustificados bajo el pretexto de "caso fortuito o fuerza mayor", sin aportar evidencia suficiente. Asimismo, pese a que el IFT ha indicado en sus consideraciones que los temas relacionados a las adecuaciones en los proyectos especiales no debían incluirse en la Oferta, en la ORE 2024 se siguen mencionando estos como componentes dentro de las cotizaciones, lo que contradice las indicaciones previas y perpetúa la incertidumbre para los CS.

Partiendo de lo anterior, este documento se centra en los comentarios sobre la ORE DM propuesta para 2025 y hace un llamado a abordar los problemas identificados en esta Oferta,

que afectan de manera significativa la viabilidad de los CS, incluido GTV, de utilizar la ORE DM. Tras analizar las modificaciones propuestas y las condiciones vigentes, GTV encuentra que la Oferta no refleja una real equivalencia de insumos entre el AEPT y los demás competidores.

Así bien, a pesar de los constantes esfuerzos de GTV por participar activamente en las consultas públicas de la ORE y buscar espacios para proponer soluciones conjuntas con el AEPT y el IFT, las problemáticas en la Oferta siguen siendo reiterativas. Además, como se ha venido mencionando, el AEPT ha persistido año tras año en proponer los mismos cambios en la Oferta, incluso cuando estos han sido rechazados por el IFT de forma explícita en su informe de consideraciones<sup>7</sup>. Según lo señalado por GTV en consultas anteriores, dichos cambios no están orientados a mejorar la Oferta, sino a empobrecerla, favoreciendo exclusivamente al AEPT y causando barreras que perpetúan la dificultad de un acceso efectivo a la infraestructura del AEPT por parte de los CS, lo que deriva en las altas concentraciones de mercado que se detallan más adelante.

Esto proyecta un panorama cada vez más desalentador para el sector y se agrava por la tendencia del AEPT de proponer modificaciones y eliminaciones de secciones y servicios que no buscan mejorar la Oferta para promover su uso por parte de los CS. Esta situación es preocupante, ya que una de las premisas establecidas por el IFT en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 es que la Oferta anual debe mejorar o, como mínimo, tener condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia vigente.

Las secciones 5 y 6 de este documento detallan las dificultades que GTV ha enfrentado al utilizar la ORE DM a lo largo de los años. Estas dificultades persisten sin una solución efectiva, lo que complica y desincentiva el uso de la ORE cada año. Este contexto revela que la Oferta no ha logrado cumplir su objetivo de facilitar el acceso de los CS a la infraestructura del AEPT. Las barreras artificiales descritas en este y documentos anteriores han reducido progresivamente el uso real de la ORE, limitando el acceso a los servicios ofrecidos por el AEPT.

Este resultado refleja la dificultad que enfrentan los CS para habilitar y mantener los servicios solicitados con un alto estándar de calidad mediante la ORE DM. GTV reconoce que, si esta situación persiste, las empresas del grupo podrían eventualmente dejar de solicitar los servicios ofrecidos en la Oferta. Esto comprometería el objetivo principal de la ORE DM, que es fomentar la competencia y facilitar el acceso a los servicios para los usuarios finales.

#### 4.1 Problemas de competencia causados o no atendidos por la ORE

A pesar de los esfuerzos regulatorios del IFT para mitigar el poder de mercado del AEPT, es evidente que medidas como la ORE no han sido efectivas, en gran medida por una inadecuada implementación. La evidencia de esto puede encontrarse en los datos más

<sup>7</sup> Fuente del informe de consideraciones: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-comparticion-de-infraestructura-y-2>



recientes publicados en el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT con respecto al Índice de Herfindahl-Hirschman (IHH), medida utilizada para evaluar la concentración de mercado, donde se encuentra que, tanto en el mercado de servicios fijos como en el de servicios móviles, persiste un alto nivel de concentración.

En el mercado de servicios fijos, el IHH para el servicio de Internet fijo pasó de 4,693 a 2,721<sup>8</sup> y el de telefonía fija de 4,762 a 2,618<sup>9</sup> entre los años 2014 y 2023. El mercado de servicios móviles muestra un escenario más crítico, ante la persistencia significativa de una concentración mucho más alta, donde el IHH del servicio de Internet móvil pasó de 5,848 a 4,429 y el de telefonía móvil de 5,084 a 3,834 en el mismo periodo de tiempo sujeto a análisis para el mercado fijo, es decir, 2014 a 2023<sup>10</sup>.

A continuación, se presenta la evolución del IHH para los segmentos fijo y móvil del mercado de telecomunicaciones desde 2014 hasta 2023, junto con los umbrales establecidos por el Departamento de Justicia de Estados Unidos para clasificar los mercados como altamente concentrados, moderadamente concentrados o no concentrados<sup>11</sup>. Como se muestra en la Figura 4.1 y en la Figura 4.2, los segmentos de Internet y telefonía fijos mantienen un IHH superior a 2,500, indicando que estos segmentos siguen siendo altamente concentrados, incluso ocho años después de la implementación de la primera ORE, aún más preocupante es el hecho de que los datos recientes muestran un aumento en el índice en comparación con el año anterior para segmentos como el de Internet.

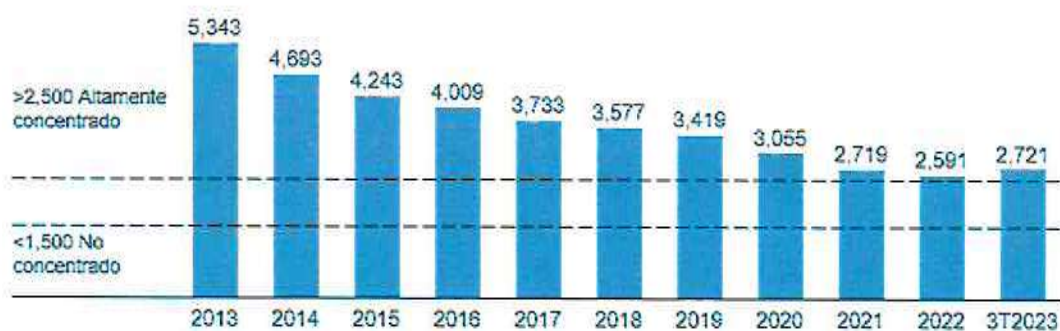


Figura 4.1: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de Internet fijo de acuerdo con el número de accesos [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

<sup>8</sup> Fecha de corte: septiembre de 2023.

<sup>9</sup> Fecha de corte: diciembre de 2023.

<sup>10</sup> *ibídem*.

<sup>11</sup> Disponible en: <https://www.justice.gov/atr/herfindahl-hirschman-index>.

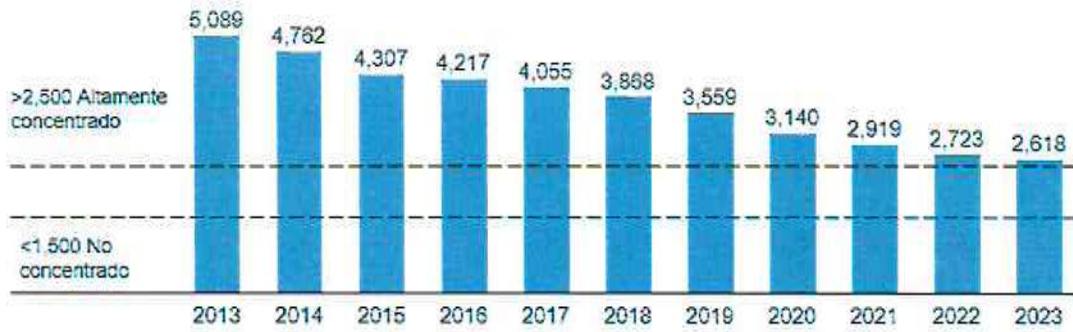


Figura 4.2: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de telefonía fija de acuerdo con el número de accesos [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

Por otro lado, se observa que, aunque el AEPT ha experimentado una disminución en su participación de los mercados fijos (ver Figura 4.3 y Figura 4.4), su cuota sigue siendo alta. Lo anterior se encuentra en línea con los índices de concentración y refleja una elevada concentración a manos del AEPT.



Figura 4.3: Participación de mercado del AEPT en Internet fijo, medido a través del número de líneas [Fuente: Elaboración propia, 2024]



Figura 4.4: Participación de mercado del AEPT en telefonía fija, medido a través del número de líneas [Fuente: Elaboración propia, 2024]

C



Es importante resaltar que, aunque se evidencia una tendencia decreciente en la participación del AEPT y, en consecuencia, en la concentración del mercado, no se encuentra que esto sea atribuible a las Medidas de Preponderancia y a las Ofertas de Referencia. El crecimiento de los competidores del AEPT se ha logrado principalmente por sus inversiones en despliegue, más que a través de la compartición de infraestructura vía Ofertas de Referencia. De acuerdo con la información más reciente disponible, el AEPT es quien menos invierte en relación con sus ingresos. De hecho, se ha observado una disminución en la relación de inversión sobre ingresos del AEPT; dicha relación alcanzó su punto máximo en 2015 y desde ese momento ha presentado una tendencia decreciente. En contraste, los demás operadores en mercados fijos han aumentado su inversión, llegando a sus montos anuales más altos en los últimos 7 años. A continuación, se presenta la evolución de la relación de inversión como porcentaje de ingresos para los principales operadores del mercado fijo entre 2013 y 2023.

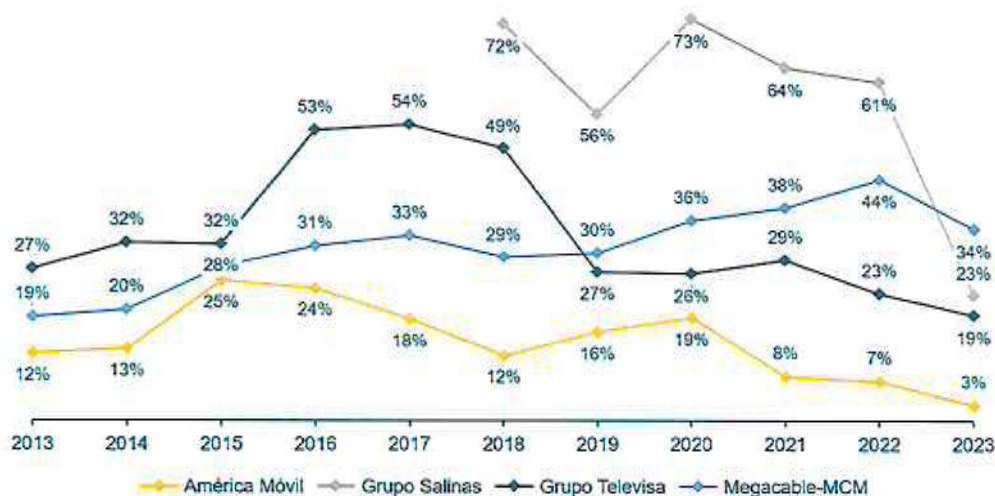


Figura 4.5: Relación inversión sobre ingresos para los principales operadores del mercado fijo [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Es interesante cómo la inversión en infraestructura y activos ha sido fundamental para que los competidores del AEPT logren captar participación de mercado en el segmento fijo. La disminución de la participación del AEPT en el mercado de telecomunicaciones fijas coincide con una mayor inversión de sus competidores para fortalecer sus servicios y expandir su red. Paralelamente, durante el mismo periodo, el AEPT es el grupo económico que ha mantenido la relación de inversión sobre ingresos más baja. Por lo anterior, GTV considera que la implementación de medidas como las Ofertas de Referencia no explica la tendencia decreciente de la concentración de mercado.

En el segmento móvil, los índices de concentración presentan una situación aún más alarmante, ya que permanecen en niveles notablemente elevados y están muy por encima del umbral para ser considerados mercados moderadamente concentrados. La Figura 4.6 y la Figura 4.7 muestran que tanto el servicio de Internet como el de telefonía móvil presentan un IHH superior a 2,500, lo que indica que estos segmentos continúan siendo altamente concentrados, a pesar de la implementación de medidas como la ORE.



Figura 4.6: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de Internet móvil de acuerdo con el número de accesos [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

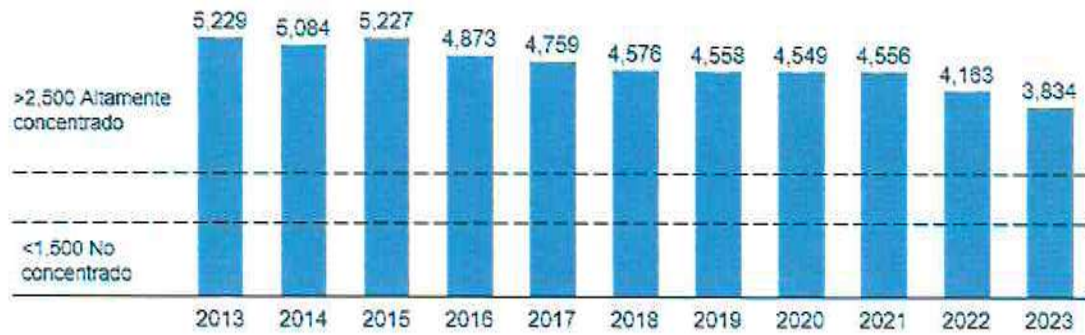


Figura 4.7: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de telefonía móvil de acuerdo con el número de accesos [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

Asimismo, en el sector de servicios móviles, el AEPT mantiene una elevada participación en el mercado sin mostrar reducciones significativas, como se evidencia en la Figura 4.8 y en la Figura 4.9. Esta situación coincide con los índices de concentración y también revela una elevada concentración de mercado en un solo actor del sector. Esto compromete el propósito central de las Ofertas y cuestiona la efectividad de las medidas implementadas.



Figura 4.8: Participación de mercado del AEPT en Internet móvil, medido a través del número de líneas [Fuente: Elaboración propia, 2024]





Figura 4.9: Participación de mercado del AEPT en telefonía móvil, medido a través del número de líneas  
[Fuente: Elaboración propia, 2024]

En vista de la pobre evolución en los indicadores de competencia hacia la desconcentración de los mercados de telecomunicaciones fijos y móviles, **GTV considera urgente que el IFT revise los remedios regulatorios implementados hasta la fecha y adopte las solicitudes presentadas por GTV y otros CS.** Adicionalmente, GTV y otros CS han propuesto soluciones específicas para promover e incentivar el uso de la ORE, con el objetivo de mejorar la eficacia de la medida y fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones mexicano. Frente a esto, el IFT debería realizar un seguimiento riguroso de los incumplimientos del AEPT e imponer las sanciones correspondientes de manera oportuna cuando corresponda.

Adicionalmente, al realizar una revisión comparativa a nivel global, se encuentra que México continúa rezagado en comparación con otros referentes internacionales. La baja penetración de los servicios de banda ancha en México en comparación con otros países de la OCDE se utilizó como uno de los indicadores para justificar la necesidad de incentivar la competencia en los mercados de telecomunicaciones en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119. En su momento, el IFT informó que, en junio de 2013, México contaba con 10.5 suscriptores de banda ancha fija por cada 100 habitantes, mientras que en países como Suiza, Dinamarca y Países Bajos esta cifra superaba los 40.

La situación no ha experimentado cambios significativos desde entonces. Según los datos más recientes de la OCDE, para 2023 México cuenta con 20.2 suscripciones a banda ancha fija por cada 100 habitantes, como se muestra en la Figura 4.10; esto posiciona al país en el segundo puesto más bajo entre los 38 países miembros de la OCDE. En cuanto al segmento móvil, en 2022 México registraba 93.2 suscripciones de banda ancha móvil (datos y voz) por cada 100 habitantes, según la Figura 4.11. Esto posiciona al país entre los 10 con menos suscripciones de banda ancha móvil por cada 100 habitantes; en efecto, la gráfica muestra que México no ha alcanzado aún el nivel de suscripciones que Estados Unidos tenía hace más de una década. Esta situación pone de manifiesto el rezago del país y la urgencia de acelerar el ritmo de crecimiento para mejorar la penetración de los servicios de banda ancha. Con lo anterior, es evidente que las medidas implementadas por el IFT para fomentar la

C

competencia, en teoría orientadas a abordar esta problemática, no han producido el efecto esperado en la práctica.



Figura 4.10: Suscripciones a banda ancha fija por cada 100 habitantes [Fuente: OECD, 2024]<sup>12</sup>



Figura 4.11: Suscripciones a banda ancha móvil (datos y voz) por cada 100 habitantes [Fuente: OECD, 2024]<sup>13</sup>

Esta escasa evolución en el indicador demuestra que no se ha logrado cumplir una de las premisas bajo las cuales el IFT decidió implementar las Ofertas de Referencia, la cual se cita a continuación:

<sup>12</sup> Tomado de las fuentes: <https://goingdigital.oecd.org/en/indicator/10y> <http://www.oecd.org/digital/broadband/broadband-statistics/>

<sup>13</sup> Tomado de la fuente: <https://www.oecd.org/en/topics/sub-issues/broadband-statistics.html>



***“(...) Lo anterior demuestra que el acceso efectivo a la red local del AEP tendrá como consecuencia una mayor penetración de los servicios de banda ancha, y adicionalmente una mejora en el precio y la calidad. Sin embargo, lograr un nivel de efectividad en la prestación de dichos servicios demanda una conducta no discriminatoria por parte del AEP, para lo cual se debe garantizar que el tratamiento hacia los solicitantes y sus propias operaciones sea en las mismas condiciones a fin de que el despliegue de infraestructura de redes de acceso de próxima generación obedezca a las necesidades de toda la industria y no sólo a las del AEP.”<sup>14</sup>*** (Negrillas fuera del texto original)

Por lo tanto, es evidente que no se ha logrado el aumento esperado sobre la penetración de los servicios de banda ancha en un mercado que, diez años después de la implementación de la medida, continúa siendo altamente concentrado. GTV ha demostrado que el AEPT ha mantenido una conducta discriminatoria que obstaculiza el acceso de otros concesionarios para ofrecer servicios de telecomunicaciones. Estos abusos de poder de mercado y las afectaciones a la competencia incluyen: propuestas de eliminación de servicios en lugar de mejoras a la oferta vigente, reprocesos constantes generados por la inadecuada implementación de la Separación Funcional, opacidad reiterada en la información, sobrecostos excesivos para el desarrollo de proyectos especiales, prestación inadecuada de servicios bajo pretextos de salvaguardas injustificadas, deterioro continuo en los parámetros de calidad del servicio, y tiempos cada vez más prolongados para atender las solicitudes de GTV, particularmente con un uso excesivo de "paro de reloj", entre otros aspectos. Cada una de estas dificultades se explora detalladamente a lo largo del presente documento.



---

<sup>14</sup> Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, pg. 1374

## 5 Principales problemáticas que deben atenderse en la ORE DM 2025

Los servicios mayoristas ofrecidos dentro de la ORE DM buscan promover la pluralidad de competidores en el país, facilitando a los CS el acceso a infraestructura existente, para así evitar la duplicidad de infraestructura de telecomunicaciones y optimizar las inversiones que realizan los operadores. Más importante aún, con la ORE se busca una oferta diversa de servicios de telecomunicaciones para los usuarios finales, fomentado mejores precios y calidad de servicio para estos. Sin embargo, tras diez años de la reforma de telecomunicaciones y cuatro años de la implementación de la Separación Funcional del AEPT, el uso de la ORE DM sigue estando en niveles incipientes, y el impacto no ha sido el deseado.

A pesar de los esfuerzos hechos por GTV en aras de promover la implementación adecuada de la ORE DM y así fomentar la competencia y las mejores condiciones en el mercado de telecomunicaciones (a través de solicitudes de mejora a las Ofertas de Referencia, asistencia a los comités, denuncias y seguimiento de las iniciativas regulatorias, entre otras), el número de enlaces arrendados por medio de la ORE es cada vez menor. De hecho, a julio de 2024, el grupo contaba con 142 enlaces activos por medio de la ORE DM, mostrando que en los últimos años no se ha alcanzado el nivel de enlaces activos que se tenía en julio de 2021, momento en que GTV contaba con 471 enlaces arrendados por medio de la ORE DM (ver Figura 5.1). Esta misma tendencia decreciente se refleja para los enlaces arrendados a través de la ORE EM. Si la ORE estuviera teniendo el impacto deseado, la tendencia sería la opuesta y la cantidad de enlaces arrendados iría en aumento.

Como se expone en esta sección, el AEPT obstaculiza de manera reiterada la operatividad efectiva de la ORE, ya sea proponiendo la eliminación de actividades, procedimientos o servicios, empeorando los parámetros de calidad de los servicios, o extendiendo plazos para diferentes procesos. Además, el AEPT incurre en prácticas anticompetitivas de manera reiterada y sistemática, incumplimiento a los plazos estipulados en la Oferta, y haciendo uso de salvaguardas o zonas grises de la Oferta para no impactar sus indicadores de calidad, evitando que sobre él recaigan las penalizaciones correspondientes. Lo anterior impacta los tiempos con los que los CS prestan los servicios a sus usuarios finales, comprometiendo la calidad de los servicios que estos reciben.

Esta situación se evidencia en la Figura 5.1, donde se puede observar la serie histórica de los enlaces arrendados por parte de GTV. Se evidencia una tendencia a la baja en el número de enlaces activos, derivada de las múltiples dificultades en la implementación de la ORE.





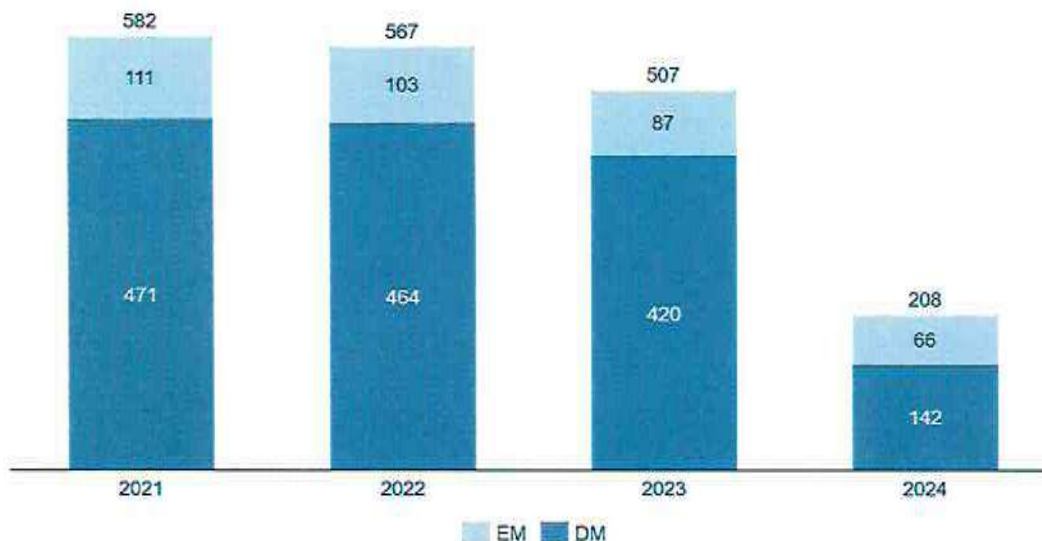


Figura 5.1: Evolución de los enlaces arrendados por GTV a través de la ORE (EM y DM) con corte a julio de cada año [Fuente: Elaboración propia, 2024]

En efecto, la evolución de las condiciones de la Oferta ha sido tan poco favorable para GTV que existen casos donde el cliente final no ha renovado el contrato, derivado de las barreras impuestas por el AEPT. Ejemplos de estas barreras son los prolongados plazos para la atención de incidencias, los cuales son insostenibles para los CS y sus usuarios finales, así como los diferentes obstáculos que pone el AEPT para la migración de enlaces entre tecnologías. Este es el caso del contrato con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores de Estado (ISSSTE), caso que se detalla en la sección 5.1, en donde se intentaron migrar los enlaces de tecnología TDM a tecnología Ethernet por medio de la ORE o a fibra óptica por medio de la OREDA, pero en ambos casos la migración no fue exitosa y finalmente GTV perdió el cliente.

A partir de lo expuesto, GTV considera que para que la ORE DM logre cumplir su propósito, es necesario adoptar una solución integral que aborde las problemáticas subyacentes que permiten al AEPT establecer barreras para el acceso a los servicios. En esta sección, se detallan las dificultades que GTV ha observado en su experiencia con los servicios incluidos en la ORE DM. Las prácticas anticompetitivas del AEPT han desincentivado el uso de la Oferta por parte de GTV; sin embargo, GTV aclara que esto no se debe a una falta de interés, sino a las dificultades y obstáculos que se presentan a la hora de acceder a la infraestructura del AEPT. Es de interés para los CS tener acceso a esta infraestructura, ya que facilita el desarrollo de sus operaciones en el mercado y promueve una oferta justa y de calidad para los usuarios finales. Para abordar estos temas, la sección se ha organizado en los siguientes subcapítulos:

- Eliminación de los servicios con tecnología TDM
- Falta de independencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista en términos de provisión de servicios

*Ce*

- Ausencia de espacios de conciliación por incumplimientos y disposición por parte de la DM
- Cambio en el esquema de penalizaciones
- Salvaguardas bajo las cuales la DM se excusa para evitar penalizaciones en su contra
- Afectación en los parámetros de disponibilidad de los enlaces dedicados
- Uso indebido y poco transparente de los proyectos especiales
- Aumento de plazos de entrega y atención de incidencias de los servicios

## 5.1 Eliminación de los servicios con tecnología TDM

La medida decimoquinta del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia vigentes, establece claramente que:

*“El Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados en las velocidades Nx64 Kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 16), E1, así como Ethernet en sus distintas capacidades, y cualquier otro que defina el Instituto en la Oferta de Referencia.”<sup>15</sup>*

No obstante, el AEPT sigue intentando desafiar la regulación asimétrica impuesta por el IFT, proponiendo eliminar de la ORE DM el servicio de enlaces dedicados mediante la tecnología TDM en las velocidades exigidas en las Medidas. Además de ir en contra de lo establecido en la normativa, esta es una eliminación que el AEPT ha intentado realizar de manera repetitiva en años anteriores y que el IFT ha desestimado por su no procedencia.

El AEPT sostiene que, considerando las características técnicas y las tarifas de los enlaces dedicados Ethernet en las diversas capacidades estipuladas dentro de la ORE vigente y propuesta, los CS disponen de un sustituto casi ideal para los enlaces dedicados TDM con una capacidad superior a un E1. Sin embargo, este argumento no se aplica a los enlaces dedicados TDM con capacidad Nx64 Kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 12, 16) y E1, ya que dichas capacidades sólo pueden ser ofrecidas mediante tecnología TDM. Incluso si se intentara reemplazar estas capacidades con enlaces dedicados Ethernet de 1 o 2 Mbps, las tarifas actuales en la ORE DM para la instalación y renta mensual de estos enlaces Ethernet son considerablemente más altas que las de los enlaces dedicados TDM de capacidad Nx64 Kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 12, 16) y E1. Además, existen numerosos servicios que requieren anchos de banda menores, y aquellos CS cuya infraestructura sigue basada en plataformas TDM o que sirven a usuarios finales que necesitan esta tecnología no podrían acceder de inmediato a nuevos enlaces Ethernet.

Por otro lado, a pesar de las afirmaciones y los constantes intentos del AEPT por eliminar los enlaces TDM, se ha evidenciado que él mismo sigue ofreciendo enlaces de capacidad E1 y sus submúltiplos en su oferta comercial minorista, como lo muestra su libro de tarifas publicado en **agosto de 2024**, en donde se hace referencia en diferentes apartados a enlaces

<sup>15</sup> Acuerdo P/IFT/021220/488, Anexo 2



Nx64 tanto locales, como de larga distancia e internacionales<sup>16</sup>. Esto sugiere que el AEPT tiene acceso a los recursos técnicos y de soporte necesarios para seguir proporcionando el servicio de enlaces dedicados basados en tecnología TDM con capacidades Nx64 Kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 12, 16) y E1. Por lo tanto, no se justifica eliminar de la Oferta la obligación de ofrecer el servicio de enlaces TDM en cualquiera de sus capacidades.

En la actualidad, el 53% de los enlaces arrendados por GTV a través de la ORE DM emplean la tecnología TDM provista por el AEPT, lo que sugiere que su exclusión de la oferta no sería una simple modificación, sino un impacto significativo que pone en riesgo la mayoría de los enlaces de GTV. Además, la eliminación contraponen las Medidas establecidas, la replicabilidad técnica del servicio, la competitividad de los CS y los intereses del usuario final. Si se desea llevar a cabo esta transición de manera adecuada y responsable, sería esencial realizar primero una migración efectiva de los servicios de muy bajo ancho de banda mediante un proceso consensuado, ordenado y planificado de retirada y sustitución de estos, asegurando que los usuarios tengan acceso a servicios alternativos para su migración y sin afectar la calidad de los servicios a los que estos acceden. Es evidente que, en la actualidad, tal como afirma el IFT en la Segunda Resolución Bienal sobre las Medidas de Preponderancia:

*"En México este proceso de migración no ha tenido lugar y el AEPT ofrece como única alternativa que las nuevas solicitudes de enlaces dedicados sean atendidas mediante tecnología Ethernet y que los servicios TDM actuales sean mantenidos hasta donde sea técnicamente posible"*<sup>17</sup>

Aunado a lo anterior, también se evidencia que el AEPT busca deteriorar la calidad con la que atiende los servicios existentes bajo la tecnología TDM. En la ORE propuesta para 2025, el AEPT está planteando que la atención a incidencias de los servicios bajo la tecnología TDM sea efectuada bajo el concepto "*best effort*", como se muestran en la Figura 5.2<sup>18</sup>. De igual manera, el AEPT justifica que la obsolescencia de la tecnología TDM hace más difícil la atención de estos servicios, debido a la limitada disponibilidad de proveedores y refacciones. Sin embargo, considerando que el AEPT usualmente se atiene a los plazos máximos como plazos mínimos o fijos, el no tener ningún plazo de referencia resulta inviable en la operatividad tanto para los CS como para sus usuarios finales. Este tipo de plazos indefinidos comprometen la calidad de los servicios que los CS prestan a sus usuarios finales, y pueden llegar a comprometer las relaciones comerciales entre ambas partes. De hecho, resulta difícil considerar que el AEPT ofrezca estos mismos plazos indefinidos a su división minorista, puesto que pondría en riesgo las relaciones comerciales con sus usuarios finales. Por lo

<sup>16</sup> Libro de Tarifas Telmex (Agosto 2024). Consultado en: <https://downloads.telmex.com/pdf/libro-tarifas-telmex-accesible.docx>

<sup>17</sup> Acuerdo P/IFT/021220/488

<sup>18</sup> Numeral 2.6.2. Sección 2.6 Operación y Mantenimiento. Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista De Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional (ORE – División Mayorista) 2025. Consulta pública.

anterior, GTV considera que la propuesta del AEPT no se justifica, ya que va en detrimento de las condiciones con las que se prestan los servicios bajo la tecnología TDM.

| Tipo de incidencia | Plazos Máximos de Reparación TDM para Enlaces Dedicados   |
|--------------------|---|
| Prioridad 1        | Como consecuencia de la obsolescencia tecnológica mundial de TDM, fin de  |
| Prioridad 2        | soporte técnico, falta de refacciones y suministro de equipos, no es posible calcular   |
| Prioridad 3        | un plazo máximo de reparación, ni garantizar parámetros de disponibilidad. Por lo que los plazos de reparación para los Enlaces Dedicados con tecnología TDM se atenderán bajo el concepto de "Best effort" (Mejor esfuerzo). |

*Figura 5.2: Plazos indefinidos de reparación para Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión propuestos para 2025 [Fuente: Elaboración propia con base en la ORE DM 2025, 2024]*

En relación con lo expuesto anteriormente, es importante traer a colación un caso específico, en donde GTV contaba con una relación contractual para la prestación de servicios al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores de Estado (ISSSTE), para el cual se tenían contratados 303 enlaces por medio de la ORE, todos bajo la tecnología TDM. Ahora bien, previo a la fecha de finalización de este contrato, GTV intentó migrar estos enlaces en aras de ofrecer una opción que mejor se ajustará a las nuevas necesidades del ISSSTE, para así mantener la relación comercial con la entidad. Para esto, GTV intentó hacer esta migración por distintos medios, incluyendo la migración hacia enlaces bajo la tecnología Ethernet por medio de la ORE y por medio de los servicios incluidos en la OREDA; sin embargo, ninguno de los dos intentos tuvo éxito. El AEPT puso obstáculos en ambos casos argumentando que, en primer lugar, para la migración hacia enlaces bajo la tecnología Ethernet se necesitaban múltiples proyectos especiales con valores desproporcionados que eran inviables para los CS y, por otro lado, que no se podía hacer uso de la OREDA porque no existía capacidad o disponibilidad.

Como se observa en la Figura 5.3 y en la Figura 5.4, las cotizaciones de los proyectos especiales que el AEPT exigía para migrar los enlaces del ISSSTE a tecnología Ethernet no bajaban de los ~MXN9mn y podían alcanzar hasta ~MXN18mn, lo cual se considera desproporcionado y sugiere que el AEPT pretendía utilizar estos proyectos especiales para ampliar su cobertura Ethernet.

*Ce*



### COTIZACIÓN PARA PROYECTO ESPECIAL

|                           |                      |                    |
|---------------------------|----------------------|--------------------|
| Concesionario Solicitante | OPERBES S.A. DE C.V. | FECHA NOTIFICACIÓN |
| NIS                       | 30025347             | 30/05/23           |
| Folio                     | CB2-2305-0388        |                    |
| Ejecutivo Ventas          |                      |                    |

#### MOTIVO

|                                |                                     |                          |                          |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Excede distancia               | <input checked="" type="checkbox"/> | Tecnología obsoleta      | <input type="checkbox"/> |
| No hay facilidades técnicas    | <input checked="" type="checkbox"/> | A solicitud del Operador | <input type="checkbox"/> |
| No se tiene cobertura Ethernet | <input checked="" type="checkbox"/> | Otro                     | <input type="checkbox"/> |

#### COSTO DEL PROYECTO ESPECIAL DESGLOSADO

|                           |                       |         |  |
|---------------------------|-----------------------|---------|--|
| Planta Externa            | \$8,698,951.00        | Detalle | CONSTRUCCION DE 65 KM DE FO. POSTES Y PERMISOS |
| Red de Acceso             | \$234,405.00          | Detalle | INSTALACION DE EQUIPAMIENTO C.E.               |
| Transporte Alta Capacidad | \$194,957.00          | Detalle | NUEVO WDM                                      |
| Adecuaciones              |                       | Detalle |  |
| Larga Distancia           |                       | Detalle |  |
| <b>Costo Total</b>        | <b>\$9,128,313.00</b> |         |  |

#### COMENTARIOS GENERALES

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Vigencia de la oferta     | Diez días hábiles contados a partir de la notificación   |
| Tiempo de entrega         | 32 semanas una vez pagado el proyecto y acondicionado el sitio                                       |
| Adecuaciones del sitio    | Las adecuaciones se realizan por parte del Concesionario / Cliente Final y dependen del site survey. |
| Moneda                    | Moneda nacional ó MXN  |
|                           | Montos descritos antes de IVA  |
| Observaciones adicionales | EL SITIO ESTA EN ZONA NO ABIERTA AL CARRIER ETHERNET   |

Figura 5.3: Cotización de proyecto especial para la migración de los enlaces del ISSSTE a tecnología Ethernet [Fuente: Elaboración propia, 2024]

### COTIZACIÓN PARA PROYECTO ESPECIAL

|                           |               |  |                    |
|---------------------------|---------------|--|--------------------|
| Concesionario Solicitante | OPERBES       |  | FECHA NOTIFICACIÓN |
| RIS                       | 13292009      |  | 17/05/23           |
| Folio                     | CB2-2304-0677 |  |                    |
| Ejecutivo Ventas          |               |  |                    |

| MOTIVO                         |                                     |                          |                          |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Excede distancia               | <input checked="" type="checkbox"/> | Tecnología obsoleta      | <input type="checkbox"/> |
| No hay facilidades técnicas    | <input checked="" type="checkbox"/> | A solicitud del Operador | <input type="checkbox"/> |
| No se tiene cobertura Ethernet | <input checked="" type="checkbox"/> | Otro                     | <input type="checkbox"/> |

| COSTO DEL PROYECTO ESPECIAL DESGLOSADO |         |   |
|--|---------|---|
| \$17,389,776.00                        | Detalle | Construcción de 125.5 Km de FO y postes     |
| \$928,460.00                           | Detalle | Instalación de equipo demarcador en central |
|  | Detalle |   |
| COSTO TOTAL:                           |         |   |
| \$18,318,236.00                        | MXN     |   |

| COMENTARIOS GENERALES     |  |
|---------------------------|--|
| Vigencia de la oferta     | Diez días hábiles contados a partir de la notificación   |
| Tiempo de entrega         | 64 semanas una vez pagado el proyecto y acondicionar el sitio.                                       |
| Adecuaciones del sitio    | Las adecuaciones se realizan por parte del Concesionario / Cliente Final y dependen del site survey. |
| Moneda                    | MONEDA NACIONAL  |
|                           | Montos descritos antes de IVA  |
| Observaciones adicionales | Construcción de 125.5 Km de FO y postes.<br>Instalación de equipo demarcador en central              |

Figura 5.4: Cotización de proyecto especial para la migración de los enlaces del ISSSTE a tecnología Ethernet [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Por otro lado, en la Figura 5.5 se puede evidenciar la cantidad de solicitudes que realizó GTV con el objetivo de migrar los enlaces del ISSSTE a través de los servicios contenidos dentro de la OREDA. Como se observa, solo 272 solicitudes fueron liquidadas, lo que corresponde únicamente a un 26% del total de solicitudes. En la Figura 5.6, la Figura 5.7 y la Figura 5.8, se puede observar el detalle de algunos de los motivos de objeción utilizados por el AEPT para impedir la migración de los enlaces por medio de la OREDA.

| Estado de la solicitud | Cantidad de solicitudes |
|------------------------|-------------------------|
| Liquidada              | 272                     |
| No factible            | 552                     |



| Estado de la solicitud  | Cantidad de solicitudes |
|-------------------------|-------------------------|
| No se localiza el sitio | 45                      |
| Objetada                | 172                     |

Figura 5.5: Resumen de solicitudes de servicios OREDA para la migración de enlaces del ISSSTE [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Folio: 13320852

Objetado ausencia de factibilidad en sitio

| Estatus  | Producto         | Carga Masiva | Movimiento       | Referencia                    |
|----------|------------------|--------------|------------------|-------------------------------|
| OBJETADA | Reventa Paquetes |              | Alta Línea Nueva | OS:036075541   Folio:13320852 |

Figura 5.6: Evidencia de objeción por parte del AEPT a la solicitud de un servicio con folio 13320852 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

| Evidencias   |                   |                    |                   |  |
|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|--|
| Reagendación | Objeción          | Activación Central |                   |  |
| Teléfono     | Orden de Servicio | Fecha Objeción     | Motivo Objeción   | Causa Naturaleza   |
| 6144401003   | 026489746         | 2023-11-28         | En red secundaria | En línea dependiente por regulación del contrato para de distribución al domicilio del cliente |

Figura 5.7: Evidencia de objeción por parte del AEPT a la solicitud de un servicio con folio 13334373 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Figura 5.8: Evidencia de objeción por parte del AEPT a la solicitud de un servicio [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Al no poder migrar los enlaces TDM del ISSSTE, al fin del contrato, GTV no logró renovar la relación comercial con la entidad. Las evidencias anteriores muestran que el AEPT pretende

*C*

**trasladar la totalidad de los costos de migración a los CS, sin que el Instituto intervenga para encontrar una alternativa de transición viable para las partes.**

Más preocupante aún, el AEPT, cuyo poder de mercado buscan controlar medidas como la ORE, es quien entabló la nueva relación comercial con este cliente. En la Figura 5.9 se puede observar la decisión emitida por el ISSSTE en relación con el contrato para la provisión de su red privada de telecomunicaciones, en donde se otorga el contrato a dos filiales del AEPT, Uninet S.A. de C.V. y Scitum S.A. de C.V. Esto implica que **el AEPT sí tenía facilidades para migrar los enlaces a un costo competitivo, puesto que los servicios que antes proveía GTV ahora los proveen sus filiales.** GTV ha solicitado previamente que se le exija al AEPT el ofrecer los mismos plazos y parámetros de calidad de enlaces dedicados a los CS para la participación en licitaciones públicas. Pese a esto, en la práctica, cuando se solicita al AEPT el suministro de enlaces dedicados con los mismos plazos con los que sus filiales los ofertaron en licitaciones públicas, la respuesta de la DM es que desconoce lo ofertado por una empresa distinta y, por lo tanto, no respeta la equivalencia de insumos en estos procesos de licitación pública, afectando la competencia.

En conclusión, de la evaluación técnica y económica realizada, se obtuvieron los resultados siguientes: -----

| LICITANTE  | PROPUESTA ECONÓMICA | PROPUESTA TÉCNICA | TOTAL DE PUNTOS |
|--|---------------------|-------------------|-----------------|
| UNINET SA DE CV, EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SCITUM SA DE CV | 40.00               | 59.00             | 99.00           |
| OPERBES SA DE CV   | 39.93               | 52.00             | 91.93           |

Fracción III.- En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente. -----

No aplica-----

Fracción IV.- Nombre del o los licitantes a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada licitante. -----

Se le adjudica el contrato por haber cumplido con todos los requisitos legales y técnicos solicitados en la convocatoria y obteniendo el puntaje suficiente, de acuerdo al criterio de puntos y porcentajes establecido en la convocatoria de la presente Licitación a la empresa UNINET SA DE CV, EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SCITUM SA DE CV:-----

*Figura 5.9: Acta correspondiente al fallo en relación con la adjudicación del contrato abierto del servicio administrado integral de una red nacional de telecomunicaciones privadas del ISSSTE [Fuente: Elaboración propia, 2024]*

Este tipo de barreras artificiales que impone el AEPT por medio de las Ofertas de Referencia se contraponen a su objetivo regulatorio de fomentar la competencia en pro de la calidad de los servicios que reciben los usuarios finales. Por el contrario, este tipo de prácticas anticompetitivas ponen en riesgo las relaciones comerciales de los CS con sus usuarios finales, beneficiando al AEPT. Por lo anterior, **GTV considera que el caso expuesto pone en evidencia prácticas anticompetitivas en las que incurre el AEPT sin tener que enfrentar ninguna repercusión por ello.**



Para GTV resulta desconcertante el hecho de que en la respuesta a la consulta pública sobre la ORE propuesta para 2024 ya se había puesto de presente la intención de migrar los enlaces TDM y las dificultades a las que se estaba enfrentando para llevarla a cabo. Aun así, los llamados no fueron atendidos por el IFT y resultaron en el caso aquí detallado. Este hecho se agrava más considerando que todavía no hay un plan adecuado y responsable para la migración del 75% de enlaces arrendados por GTV que todavía se encuentran bajo la tecnología TDM. Esto genera la preocupación de que, si persisten las prácticas anticompetitivas del AEPT para la migración de estos enlaces, GTV podría sufrir la pérdida de estos clientes de la misma manera que sucedió con el ISSSTE.

En conclusión, y a la luz de lo expuesto previamente, resulta evidente que el contexto actual en México es diferente de las condiciones que han facilitado la transición a Ethernet en otros países. Adicionalmente, se evidencia la indisposición por parte del AEPT para facilitar una transición adecuada que no tenga un impacto negativo sobre los CS y sus usuarios finales. Por lo tanto, la modificación propuesta por el AEPT, tanto para la eliminación del servicio como para el detrimento en la calidad con la que se presta este mismo servicio, se considera inapropiada, pues carece de justificación y, sin duda, no permite considerar de manera razonable la posibilidad de una implementación inmediata.

#### **Descripción de la solución propuesta**

Entendiendo que la Oferta propuesta debe, como mínimo, mantener las condiciones de la Oferta vigente y no deteriorar los servicios que esta ofrece, GTV solicita lo siguiente:

- **Mantener la provisión, soporte y atención de fallas de servicios con tecnología TDM en la ORE DM vigente, mientras se logra llevar a cabo un proceso de migración adecuado, responsable y completo:** Se solicita que se mantenga la oferta de enlaces dedicados basados en tecnología TDM con capacidades Nx64 Kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 12, 16) y E1, de acuerdo con la oferta actual del AEPT. De la misma manera, se solicita que no se empeoren las condiciones en términos de disponibilidad, plazos, procesos y demás parámetros con los que se ofertan los enlaces bajo esta misma tecnología. Todo lo anterior se solicita con el objetivo de asegurar el cumplimiento y coherencia con las Medidas de Preponderancia establecidas, la replicabilidad técnica del servicio, la competitividad de los CS y los intereses del usuario final.

## **5.2 Falta de independencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista en términos de provisión de servicios**

La problemática de la doble ventanilla entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista en el contexto de la Separación Funcional en México se ha vuelto un obstáculo significativo para la competencia de los mercados de telecomunicaciones. Esta situación surge debido a una implementación inadecuada de la Separación Funcional, que no ha logrado establecer una división clara entre los roles y responsabilidades de ambas entidades. En teoría, la Separación Funcional buscaba promover el acceso de los CS a la infraestructura del

segmento mayorista del AEPT, en las mismas condiciones en las que le provee el acceso a su segmento minorista. Sin embargo, en la práctica, la interdependencia entre la EM y la DM ha perpetuado una falta de transparencia y eficiencia en la provisión de servicios.

Uno de los claros ejemplos de la interdependencia entre la EM y la DM que debe ser corregida se evidencia en la Sección "2.5.6.1 Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los Proyectos Especiales" de la ORE DM vigente. El AEPT establece:

*"Toda cotización de un Proyecto Especial deberá contener, como mínimo, información desagregada de lo siguiente:*

- a) Planta Externa*
- b) Red de Acceso*
- c) Adecuaciones*

*nota: En cada cotización se precisarán de manera obligatoria los elementos (cantidad y precios unitarios) que estén presentes en los rubros anteriores, como pueden ser: permisos, obra civil, gabinetes, postes, escalerillas, bastidores, fibra óptica o cable de cobre, equipo óptico, distribuidores de fibra o coaxial, mano de obra, etc., en el entendido de que tratándose de elementos que correspondan a la red de la Empresa Mayorista, estos serán proporcionados por la División Mayorista Telmex/Telnor a los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes en los términos y condiciones que el Instituto, autorice en la oferta de referencia de la Empresa Mayorista." (negrilla fuera del texto original)*

Este apartado denota que la doble ventanilla se refleja en apartes de la Oferta vigente y sigue estando presente en la Oferta propuesta. Lo anterior evidencia que no se ha buscado aportar mayor claridad sobre la separación de funciones a través de los cambios propuestos.

De la misma manera, tanto la Oferta vigente como la propuesta establecen dos apartados en el "Anexo A – Tarifas", donde también se refleja esta interdependencia en los puntos 1.3 y 2.3, donde se indica lo siguiente:

*"Para los incisos a. b. y d. del numeral 1.1 y los incisos a. y b. del numeral 1.2, los Gastos de Instalación de los Tramos Locales y del tramo que se utiliza para conectarse al punto de presencia del Concesionario Solicitante en central, serán los que se determinen en la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión de la Empresa Mayorista." (negrilla fuera del texto original)*

*"Para los incisos a. b. y d. del numeral 2.1 y los incisos a. y b. del numeral 2.2, las rentas mensuales de los Tramos Locales y del tramo que se utiliza para conectarse al punto de presencia del Concesionario Solicitante en central, serán los que se*



***determinen en la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión de la Empresa Mayorista.*** (negrilla fuera del texto original)

GTV considera inadecuado que la ORE DM cite apartados de la ORE EM, donde claramente se evidencia la inexistencia de una separación efectiva entre ambos proveedores, servicios y ofertas. Esta problemática se refuerza aún más cuando se considera que el AEPT está proponiendo inclusiones de esta índole en la ORE 2025, donde busca alterar porcentajes ya previamente pactados en las secciones de "Gastos de Instalación Enlace Dedicado de Larga Distancia Internacional" y "Contraprestaciones que el CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE deberá pagar a la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR por concepto de Renta Mensual". Por ejemplo, para la parte relacionada con la "Renta Mensual", se propone incluir redacciones como la siguiente:

***"En caso de que la División Mayorista Telmex/Telnor proporcione el tramo que se utiliza para conectarse al punto de presencia del Concesionario Solicitante en central, la renta mensual será el porcentaje definido en la Oferta de Red Nacional/Red Noroeste en la sección de las tarifas de renta mensual por tramo local."*** (negrilla fuera del texto original)

Esta situación obliga a los CS a revisar cuidadosamente lo estipulado en la propuesta de la ORE EM, una carga adicional que no debería existir, ya que todos los cambios propuestos deben ser evidentes en su respectiva Oferta. Además, considera GTV todas las condiciones deben quedar establecidas en el marco de la Oferta para que sea exhaustiva, en lugar de hacer alusión a otros documentos, enlaces o páginas web, entre otros. Este tipo de modificaciones empeoran las condiciones actuales al añadir complejidad frente al uso de la Oferta.

Como se mencionaba, esta interdependencia genera dificultades significativas para la operación de los servicios, cuestión que no pasaría de solo establecer una ventanilla única. La Figura 5.10 evidencia cómo esta interdependencia se experimenta en la operatividad de los servicios de los CS contratados por medio de la ORE. Este caso destaca que, para un cliente en particular que gestiona GTV, la División Mayorista de Telmex se encarga de la transmisión a larga distancia, mientras que la Empresa Mayorista, Red Nacional, gestiona la última milla. Durante el seguimiento de una falla, Telmex señaló la necesidad de coordinarse con Red Nacional para solicitar una visita al sitio.

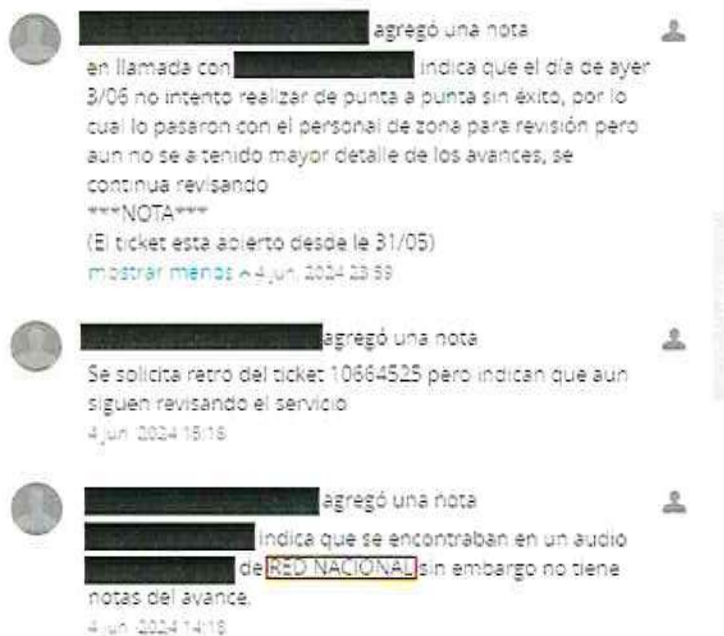


Figura 5.10: Interdependencia de Telmex - Larga Distancia con Red Nacional de Última milla [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Asimismo, en el documento de justificaciones del AEPT sobre los cambios propuestos, se hace evidente la interdependencia de los servicios, lo que genera problemas para los CS en la prestación de estos. Por ejemplo, en relación con el cambio del apartado "2.5.6.2 Plazo de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales", se solicita extender uno de los plazos de 7 a 8 días. El AEPT justifica esta solicitud de la siguiente manera:

*"Se solicita al Instituto autorizar un día hábil adicional para presentar las cotizaciones y justificaciones de Proyectos Especiales. Lo anterior considerando que actualmente se trata del mismo plazo resuelto tanto a la Empresa Mayorista (EM) como a Telmex para el mismo fin. Pero se debe considerar la dependencia que Telmex tiene de su proveedor (EM) para obtener la cotización de los Proyectos Especiales del tramo local o de red de acceso, por lo que Telmex requiere este día adicional a los otorgados a la Empresa Mayorista para entregar en debido tiempo y forma las cotizaciones de que se trate."* (negrilla fuera del texto original)

Esta justificación pone de manifiesto la dependencia operativa entre las entidades, subrayando la necesidad urgente de una separación efectiva que facilite la provisión efectiva de servicios a los CS. La falta de un punto de contacto único y claro contribuye a la prolongación de los tiempos de respuesta y a la complejidad administrativa, exacerbando los problemas operativos y afectando negativamente la capacidad de los CS para acceder de manera oportuna y eficiente a los servicios de la Oferta.



En resumen, es imperativo que se revisen y ajusten las disposiciones de la Separación Funcional para eliminar esta doble ventanilla y establecer mecanismos que garanticen una clara separación de funciones y responsabilidades. La implementación de un sistema que favorezca una única ventanilla de acceso o que defina con precisión las obligaciones de la EM y la DM es crucial para mejorar la competencia de los mercados de telecomunicaciones en México. Sin estos cambios, la estructura actual seguirá limitando el crecimiento del sector y afectando la capacidad de los operadores para ofrecer servicios de calidad a los consumidores.

Finalmente, es indispensable que el IFT lleve a cabo los procesos de inspección, vigilancia y control adecuados para garantizar que no se entorpezcan los procedimientos por la existencia de una doble ventanilla. Existen referentes a nivel internacional sobre la creación de una única ventanilla para el acceso a la infraestructura mayorista del AEPT, tras la implementación de separaciones funcionales. Por ejemplo, en el Reino Unido, se creó Openreach en 2006 como parte de la separación funcional de British Telecom (BT) después de que el regulador, Ofcom, determinara que BT abusaba de su poder significativo de mercado al favorecer a sus propias divisiones minoristas con información privilegiada y costos más bajos. Openreach se estableció como la entidad encargada de ofrecer servicios mayoristas de forma no discriminatoria, con mecanismos de auditoría que garantizan la igualdad de condiciones para todos los operadores.

Otro ejemplo es el de Irlanda, donde la separación funcional de Eir, acordada en 2018 con el regulador ComReg, dio lugar a la creación de Open Eir para gestionar los servicios mayoristas, mientras que Eir quedó como la unidad encargada de los servicios minoristas. Esta medida se implementó tras repetidos problemas de comportamiento anticompetitivo y resultó en una separación total de las operaciones y la infraestructura, asegurando que los operadores alternativos recibieran un trato justo y equitativo.

Por último, en Polonia, el regulador UKE decidió llevar a cabo una separación funcional de Orange Polska (OPL) para prevenir futuras prácticas discriminatorias. Esto resultó en la creación de dos entidades completamente independientes, con oficinas, equipos administrativos, sistemas IT, y planes de compensación distintos, basados en el rendimiento de cada entidad y no de la compañía matriz. Desde entonces, se han realizado pruebas periódicas que han confirmado que OPL no otorga un trato preferencial a su división minorista.

Estas experiencias denotan la creación de una única ventanilla para el acceso a servicios mayoristas del AEPT, lo cual se considera más efectivo y oportuno que el esquema mexicano actual.

### **Descripción de la solución propuesta**

Para garantizar la transparencia y la correcta implementación de la Separación Funcional en términos de desaparecer la dependencia entre la EM y la DM, y de buscar una equivalencia de insumos del AEPT hacia los CS, GTV propone las siguientes medidas:

- **Creación de un esquema de verificación y sanción para evitar la doble ventanilla:** Se solicita al IFT imponer sanciones económicas para aquellas fallas o prolongaciones de plazos atribuibles a la interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM). Lo anterior, ayudaría a garantizar la independencia de ambos, al existir la posibilidad de imponer sanciones económicas al AEPT si se determina que obstaculiza los procesos utilizando el esquema de doble ventanilla.
- **Supervisión proactiva y revisión periódica por parte del IFT:** Se solicita que el IFT adopte un enfoque más proactivo y riguroso en la supervisión de la Separación Funcional entre la EM y la DM. Esto incluye realizar revisiones periódicas de las disposiciones actuales para evaluar su efectividad, basándose en datos concretos de rendimiento y en la retroalimentación directa de los CS). Además, es crucial que el IFT supervise de manera estricta los casos reportados por los CS para garantizar el cumplimiento de la ORE DM. El IFT debe rechazar cualquier modificación propuesta por el AEPT que perpetúe la interdependencia entre la EM y la DM, y asegurar que todas las medidas implementadas promuevan una competencia justa y mejoren la calidad del servicio en los mercados de telecomunicaciones en México.

Además de publicar informes regulares sobre el desempeño de ambos segmentos. Se debe hacer una revisión sobre la implementación de los cambios y su impacto en la reducción de las interdependencias que afectan la eficiencia en la provisión de los servicios. La transparencia en la publicación de los resultados de estas auditorías contribuiría a generar mayor confianza en el mercado y a garantizar que las mejoras sean continuas y efectivas.

- **Revisión exhaustiva de las Ofertas:** Para garantizar que las ofertas sean claras y exhaustivas en cuanto a la división entre la EM y la DM, se solicita que el AEPT, en compañía de la supervisión del IFT, realice una revisión exhaustiva enfocada en garantizar que todas las condiciones, tarifas y responsabilidades estén claramente definidas y que no exista ninguna ambigüedad que pueda generar confusión o redundancia en los procesos operativos.
- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con base en la experiencia internacional, se recomienda establecer a la EM como el único punto de acceso para todos los servicios mayoristas, tanto para los CS que operan en el mercado como para el segmento minorista del AEPT. Este enfoque se ha implementado exitosamente en varios países para corregir problemas de discriminación y promover la competencia. Los ejemplos presentados muestran cómo la implementación de una ventanilla única promovería beneficios competitivos para el mercado y los CS. El acceso a una ventanilla única aumentaría la transparencia en la relación bilateral entre el AEPT y los CS, mejorando la eficiencia en la provisión de servicios mayoristas, tanto en procesos como en el manejo de la disponibilidad de recursos.



- **Implementación de un punto de contacto único:** Se propone establecer un punto de contacto centralizado para los CS, que funcione como la única ventanilla a través de la cual se gestionen todas las interacciones y solicitudes relacionadas con el acceso efectivo a la infraestructura del AEPT. Este punto de contacto único simplificaría significativamente el proceso, evitando la necesidad de que los CS se comuniquen con ambas entidades por separado. La centralización de las solicitudes permitiría una coordinación eficiente y una reducción en los tiempos de respuesta, eliminando la duplicidad de gestiones y minimizando errores derivados de la falta de claridad sobre qué entidad es responsable de cada aspecto del servicio.

### 5.3 Ausencia de espacios de conciliación por incumplimientos y disposición por parte de la DM

La ORE DM vigente estipula que, la primera semana de cada mes el AEPT debe llevar a cabo una conciliación mensual con los CS, con el propósito de determinar la base de servicios que en el mes inmediato anterior no hayan cumplido con los niveles de disponibilidad y plazos de entrega, y así determinar el monto de penalización correspondiente.

A pesar de que la ORE DM vigente establece que las conciliaciones por incumplimiento deben realizarse mensualmente, históricamente el AEPT no ha cumplido con ofrecer estos espacios en la temporalidad pactada. Los CS necesitan llevar a cabo conciliaciones debido a los incumplimientos en los servicios prestados por el AEPT, lo cual afecta la calidad del servicio que se le presta a los usuarios finales. Aunque GTV ha presentado múltiples solicitudes para realizar conciliaciones por incumplimiento, en años anteriores el AEPT no ha facilitado estos espacios. En efecto, se presentó el caso en donde el AEPT informó a GTV que sólo llevaría a cabo una conciliación anual, en lugar de las conciliaciones mensuales estipuladas en la ORE. Esto es una muestra de la negligencia del AEPT, al haber ignorado sus solicitudes de conciliación de los CS sin ofrecer alternativas para solventar la situación.

Ahora bien, en el transcurso de 2024 la situación de conciliación ha tenido leves mejoras, y se han logrado acordar conciliaciones mensuales. Sin embargo, se siguen presentando problemáticas en el proceso de conciliación de penalizaciones. En primer lugar, se evidencia que el AEPT toma decisiones unilaterales al imputar montos de penalización mensuales a los CS, puesto que el proceso ahora se centra en que el AEPT envía correos o documentos con los montos de penalización imputables al CS, sin reconocer los casos en que las penalizaciones son imputables a él mismo. Además, reiteradamente, el AEPT condiciona al CS a responder el correo dentro de un plazo estipulado o, de lo contrario, da por aceptados los montos de penalización. Teniendo en cuenta que se trata de un tema de alta importancia con índole legal y económica, GTV considera que no es procedente imponer tales cargas a los CS, y menos adecuado aún el hacerlo a través de un correo al que se le tiene que dar respuesta en un plazo tan estrecho. Por el contrario, se le debe dar el tratamiento adecuado que estipula la Oferta en donde se debe tener un espacio de comunicación bilateral en plazos claros y con la intervención activa del Instituto en caso de no llegar a acuerdos.



Asimismo, a pesar de que la comunicación para la conciliación de penalizaciones ha mejorado, siguen presentándose prácticas poco transparentes, como decisiones que toma el AEPT de manera unilateral. Ante esto, sigue existiendo la necesidad de un espacio de comunicación bilateral efectivo en donde se pueda hacer la conciliación de acuerdo con el cumplimiento de los niveles de disponibilidad y plazos de entrega que registran ambas partes. Se han observado dificultades para alcanzar un consenso mutuo respecto a los incumplimientos y, como resultado, se hace imposible acordar los cálculos y las características de las penalizaciones, lo que lleva a que no se pueda proceder con su cobro al AEPT.

Si el AEPT cumpliera con sus responsabilidades, las partes involucradas tendrían una visión más clara del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y se podrían establecer acuerdos asegurando condiciones más favorables en la calidad del servicio que el AEPT ofrece a los CS. Sin embargo, sin la participación activa del IFT en el marco de un Comité técnico para tomar decisiones en caso de desacuerdo, resulta imposible alcanzar soluciones definitivas y efectivas para ambas partes.

#### **Descripción de la solución propuesta**

Con el fin de facilitar los espacios para la conciliación de incumplimientos, y sus penalizaciones correspondientes, y así garantizar una mayor efectividad en la estructura e implementación de la ORE bajo consulta, se solicita:

- **Establecer de manera explícita en la ORE DM los plazos y procesos que se deben seguir para la conciliación de penalizaciones:** A pesar de que la ORE vigente estipula procesos y fórmulas para la conciliación y cálculo de penalizaciones, en la práctica, los CS no llegan a hacer el cálculo de las penalizaciones imputables al AEPT, derivado de la falta de espacios efectivos de comunicación bidireccional para la conciliación de penalizaciones. Es necesario incluir en la ORE de manera explícita los plazos y procesos a seguir a la hora de hacer la conciliación de penalizaciones. Con este detalle se busca limitar las incertidumbres del proceso de conciliación como por ejemplo los retrasos en alcanzar una conciliación definitiva, así como la posibilidad de condicionar a los CS a dar respuesta en tiempos estrechos que puedan resultar en una imputación indebida. También es importante incluir la obligatoriedad de presentar pruebas fehacientes que soporten las penalizaciones a imputar, con el fin de que no existan incertidumbres en el proceso que resulten en imputaciones no sustentadas.
- **Establecer un Comité técnico efectivo para auditar las decisiones relacionadas con incumplimientos:** Se solicita, como en ocasiones anteriores, que el IFT obligue al AEPT a incluir en la Oferta un apartado para la creación de un Comité técnico independiente. Este Comité deberá resolver las disputas sobre el incumplimiento de los parámetros de calidad y determinar las penalizaciones correspondientes, evitando así procesos largos y complicados para todas las partes involucradas. GTV reitera esta solicitud, esperando que esta vez el IFT la considere y asegure que el AEPT la incluya en la ORE DM propuesta.



Este Comité independiente actuaría como una instancia intermedia dirigida por el Instituto, con el objetivo de proporcionar soluciones efectivas a las disputas durante los procedimientos de conciliación de incumplimientos. Para cada sesión se debe asegurar la presencia de al menos un representante del AEPT, uno del CS, y uno del Instituto; este último es crucial, ya que al finalizar cada reunión deberá emitir un veredicto sobre las penalizaciones que se imputan al AEPT. Esto tiene el propósito de alcanzar consensos justos y obtener resultados concretos de la conciliación.

En caso de que alguna de las partes no pueda asistir, solo se tomará en cuenta la información proporcionada en el SEG/SIPO como evidencia de la parte ausente. La información contenida en el SEG/SIPO será el insumo esencial para las reuniones de conciliación de penalizaciones, permitiendo al Comité contar con un recurso adicional para comparar y tomar decisiones fundamentadas.

Como alternativa, mientras se establece el Comité o se evalúa su viabilidad, podría hacerse efectiva la "Cláusula Vigésima Sexta. Desacuerdos" propuesta en la ORE DM, la cual permite solicitar la intervención del IFT como mediador en caso de desacuerdos entre el AEPT y los CS.

- **Implementar una supervisión constante y activa por parte del Instituto:** Para asegurar la correcta implementación de la ORE DM y lograr el impacto deseado, se solicita que el IFT desempeñe un papel más proactivo en la verificación de procesos, el cumplimiento de los ANS y la aplicación de penalizaciones en caso de incumplimiento. Es crucial que las penalizaciones se apliquen de manera adecuada, oportuna y justa para motivar al AEPT a adherirse a los estándares de calidad de servicio y a los tiempos de reparación de fallas, ya que el incumplimiento no solo afecta a los CS, sino también a los usuarios finales.

#### 5.4 Cambio en el esquema de penalizaciones

En el contexto actual, los cambios propuestos en el esquema de penalizaciones parecen orientarse a beneficiar de manera significativa al AEPT, al establecer sanciones que serían menores para ellos en comparación con las vigentes. Esta modificación en el esquema no solo reduce la presión sobre el AEPT por posibles incumplimientos, sino que también socava el equilibrio y la equidad en la relación entre los CS y el AEPT. En lugar de garantizar que las penalizaciones reflejen adecuadamente el impacto de los incumplimientos, estos cambios parecen diseñados para minimizar las responsabilidades y repercusiones sobre el AEPT, generando un entorno inequitativo entre las penalizaciones impuestas a los CS y las sanciones aplicables al AEPT.

Los hallazgos muestran una clara intención del AEPT de reducir las posibles sanciones económicas derivadas de los retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones, como se evidencia al comparar la fórmula vigente por cualquier entrega tardía de los enlaces y por cada hora o fracción por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad en la ORE DM

2024 con la fórmula propuesta para la ORE 2025. Para el primer caso, sobre el cálculo de penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces, el esquema de la ORE vigente (ver Figura 5.11), el multiplicador utilizado para determinar el monto de la penalización es significativamente mayor, más de tres veces el multiplicador planteado en la fórmula propuesta (ver Figura 5.12), al tomar como ejemplo diez días de retraso.

#### ORE 2024

- 1) Monto de penalización<sub>i</sub> = (Días de retraso<sub>i</sub>) \* (0.1) \* (Renta mensual<sub>i</sub>)  
donde i es el enlace solicitado
- 2) Monto de penalización<sub>i</sub> = 10 \* (0.1) \* (Renta mensual<sub>i</sub>)
- 3) Monto de penalización<sub>i</sub> = **1** \* (Renta mensual<sub>i</sub>)

Figura 5.11: Cálculo del monto de penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces, ejemplo de 10 días de retrasos ORE DM 2024 [Fuente: ORE DM vigente y elaboración propia, 2024]

#### ORE PROPUESTA 2025

- 1) Monto de penalización<sub>i</sub> =  $\frac{(\text{Días de retraso}_i)}{(\text{Total de días en el mes})} * (\text{Renta mensual}_i)$   
donde i es el enlace solicitado
- 2) Monto de penalización<sub>i</sub> =  $\frac{10}{30} * (\text{Renta mensual}_i)$
- 3) Monto de penalización<sub>i</sub> = **~0.333** \* (Renta mensual<sub>i</sub>)

Figura 5.12: Cálculo del monto de penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces, ejemplo de 10 días de retrasos ORE DM propuesta para 2025 [Fuente: ORE propuesta y elaboración propia, 2024]

Este comportamiento no es aislado, ya que también se evidencia en el cálculo del monto de penalización por cada hora o fracción por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad. La ORE DM vigente (ver Figura 5.13) utiliza un multiplicador del 60% para calcular las penalizaciones, mientras que la propuesta de la ORE 2025 (ver Figura 5.14) reduce este impacto a 1.39% de la renta mensual. Estas diferencias sustanciales resaltan cómo, bajo la ORE DM vigente, las sanciones económicas son más estrictas, mientras que la nueva propuesta busca suavizar este impacto, beneficiando al AEPT.

- 1) Monto de penalización<sub>i</sub> = (Horas o fracción de incumplimiento<sub>i</sub>) \* (0.06) \* (Renta mensual<sub>i</sub>)  
donde i es el enlace solicitado
- 2) Monto de penalización<sub>i</sub> = 10 \* (0.06) \* (Renta mensual<sub>i</sub>)
- 3) Monto de penalización<sub>i</sub> = **0.6** \* (Renta mensual<sub>i</sub>)

Figura 5.13: Cálculo del monto de penalización por incumplimiento de los parámetros de disponibilidad, ejemplo de 10 horas de retrasos ORE DM 2024 [Fuente: ORE DM vigente y elaboración propia, 2024]

- 1) Monto de penalización<sub>i</sub> =  $\frac{(\text{Horas o fracción de incumplimiento}_i)}{(\text{Total de horas en el mes})} * (\text{Renta mensual}_i)$   
donde i es el enlace solicitado



- 2) Monto de penalización<sub>i</sub> =  $\frac{10}{720} * (\text{Renta mensual}_i)$
- 3) Monto de penalización<sub>i</sub> = **0.0139** \* (Renta mensual<sub>i</sub>)

*Figura 5.14: Cálculo del monto de penalización por incumplimiento de los parámetros de disponibilidad, ejemplo de 10 horas de retrasos ORE DM propuesta para 2025 [Fuente: ORE propuesta y elaboración propia, 2024]*

El análisis de estos cambios sugiere que el AEPT intenta minimizar aún más su exposición a penalizaciones, limitando así las consecuencias económicas de los incumplimientos que podrían resultar de problemas en su red o de retrasos en el acceso a la infraestructura solicitada por los CS. Al reducir el multiplicador en la fórmula de cálculo de penalizaciones, el AEPT estaría asegurando que las sanciones que le apliquen sean considerablemente menores, aún en casos donde los retrasos sean significativos. Este ajuste no solo debilita el efecto disuasorio de las penalizaciones en la promoción de un mercado competitivo y justo, sino que también podría dar lugar a penalizaciones más leves en algunos meses que en otros, sin una explicación clara del porqué.

Por otro lado, se observa que el AEPT ocasionalmente impone penalizaciones a los CS por problemas que son atribuibles a deficiencias en su propia red. Esta práctica resulta en una situación injusta donde los CS se ven penalizados por situaciones que escapan a su control, lo cual no debería resultar en sanciones hacia ellos. Además, considerando que la red a la que se accede es completamente del AEPT, GTV no encuentra justificación para imponer penalizaciones a los CS, quienes son los principales interesados en acceder de forma efectiva a la infraestructura del AEPT.

La falta de mecanismos de verificación claros y efectivos contribuye a este problema, permitiendo al AEPT aplicar penalizaciones sin una evaluación rigurosa de las causas subyacentes de los problemas. La situación se agrava por la falta de transparencia en la imposición de penalizaciones, ya que el AEPT frecuentemente penaliza a los CS sin presentar pruebas claras de las imputaciones, exigiendo que estos asuman las sanciones sin comprobaciones fehacientes. Este enfoque genera frustración entre los CS, quienes se enfrentan a un AEPT con un poder desmedido y sin mecanismos adecuados para la verificación y resolución justa de los conflictos. Además, de que la aceptación de penalizaciones sin comprobaciones fehacientes no es procedente considerando que, si fuera el caso en que los CS penalizan al AEPT por sus incumplimientos sin pruebas fehacientes, este no aceptaría la penalización sin que se demuestre que efectivamente le es atribuible una penalización.

Ahora bien, se destaca que, en la práctica, los CS rara vez llegan al punto de calcular las sanciones aplicables al AEPT, debido a las dificultades en la comunicación y conciliación específicas para penalizaciones contra el AEPT; además el AEPT hace uso constante de salvaguardas sin proporcionar pruebas que las respalden, como se detallará más adelante en la sección 5.5 de esta respuesta. Lo más preocupante es que, a pesar de estas salvaguardas que permiten al AEPT eximirse de responsabilidad, este continúa buscando reducir las penalizaciones imputables, evidenciando su tendencia a blindarse contra cualquier incumplimiento que pueda cometer. Así bien, en la práctica, las penalizaciones tienden a ser

unidireccionales, con los CS enfrentando sanciones sin la posibilidad de imponer penalizaciones al AEPT por incumplimientos que impacten negativamente en su operación y en la calidad del servicio. Esto se debe al blindaje del AEPT mediante medidas como las salvaguardas, que protegen a la empresa de sanciones por fallas que afectan a los CS.

### **Descripción de la solución propuesta**

Con el fin de garantizar un sistema de penalización que fomente la competencia en el mercado a través de la disuasión efectiva de prácticas anticompetitivas por parte del AEPT, GTV solicita implementar las siguientes soluciones:

- **Optimización del esquema de penalizaciones:** Se solicita ajustar el esquema de penalizaciones con el objetivo de aumentar dichas penalizaciones progresivamente con el número de días y/o horas de retraso; se propone que el mínimo de la penalización sea el establecido en la Oferta vigente y, a partir de ahí, la penalización se incremente conforme aumenta el tiempo de retraso. Por otro lado, se sugiere que como mínimo, se mantenga el esquema actual, en el que la penalización por incumplimiento de los parámetros de disponibilidad es del 6% de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción de incumplimiento y el de 10% por el por cualquier entrega tardía de los enlaces.
- **Fortalecimiento de la verificación por parte del Instituto:** Para asegurar una implementación efectiva de la ORE DM, se necesita que el IFT asuma un rol proactivo en la verificación de los procesos, el cumplimiento de los ANS y las penalizaciones asociadas a incumplimientos. Es crucial que las sanciones se apliquen de manera correcta, oportuna y equitativa para garantizar que el AEPT cumpla con los estándares de calidad del servicio y los tiempos de reparación de fallas, ya que estos incumplimientos afectan tanto a los CS como a los usuarios finales.
- **Eliminación de penalizaciones a los CS:** Se reitera la solicitud para que se elimine permanentemente la penalización a los CS. Dado que los CS no tienen control sobre los enlaces o la infraestructura del servicio, no deben ser responsables de las fallas que puedan ocurrir. Además, aunque los CS soliciten soporte del AEPT para la revisión y reparación de fallas, esto no implica que la falla sea atribuible a ellos. La asignación de responsabilidad debe hacerse únicamente tras un análisis detallado de la incidencia por parte del IFT.
- **Requisito de fianza complementaria a las penalizaciones:** Se solicita que el AEPT esté obligado a proporcionar una fianza adicional, que complemente las penalizaciones por incumplimiento de los ANS. Esta fianza, cuyo valor mínimo debería ser de MXN10,000 o un monto calculado con base en el promedio mensual del año anterior, se activará en caso de que el AEPT no cumpla con los niveles de servicio o los plazos de conciliación de incidencias. Este mecanismo funcionará como un incentivo adicional para asegurar que el proceso de penalización se respete y se ejecute de manera eficiente, disuadiendo incumplimientos y garantizando la calidad de los servicios.



### 5.5 Salvaguardas bajo las cuales la DM se excusa para evitar penalizaciones en su contra

La provisión efectiva de servicios a los CS se ha visto gravemente afectada por el uso inapropiado e indiscriminado de salvaguardas por parte del AEPT. Este comportamiento impacta directamente la capacidad de los CS para ofrecer servicios de alta calidad y cumplir con los plazos establecidos, generando un efecto negativo en su operación y en la experiencia de sus usuarios finales.

El AEPT ha utilizado de manera recurrente a la justificación de "causas de fuerza mayor" para explicar incumplimientos y retrasos en la prestación de servicios, a pesar de que dichas causas no han sido corroboradas adecuadamente con pruebas concretas. Esta situación resulta en la extensión injustificada de los plazos de reparación y, en ocasiones, en la imposibilidad de ofrecer los servicios requeridos.

Para soportar el punto anterior, la Figura 5.15 presenta un análisis del tiempo promedio requerido por el AEPT para reparar las fallas reportadas de enero a julio de 2024. El análisis contempla el MTTR<sup>19</sup> para dos escenarios: el primero, reportado por GTV, excluye las salvaguardas utilizadas por el AEPT (sin salvaguardas); mientras que el segundo, reportado por el AEPT, las incluye en el cálculo (con salvaguardas). Así bien, los meses en los que este indicador, a pesar de ser global, excedió el límite máximo de prioridad 3 estipulado en los ANS (ver Figura 5.16), se destacan en rojo en la Figura 5.15.

| 2024    | MTTR (horas) global sin salvaguardas | MTTR (horas) global con salvaguardas | Horas ganadas por salvaguardas |
|---------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| Enero   | 37.5                                 | 14.7                                 | 22.8                           |
| Febrero | 34.7                                 | 3.0                                  | 31.7                           |
| Marzo   | 30.5                                 | 1.3                                  | 29.2                           |
| Abril   | 9.2                                  | 0.8                                  | 8.4                            |
| Mayo    | 2.9                                  | 1.8                                  | 1.1                            |
| Junio   | 8.6                                  | 19.4                                 | N/A                            |
| Julio   | 28.7                                 | 3.3                                  | 25.4                           |

Figura 5.15: Tiempo promedio de reparación (MTTR, por sus siglas en inglés) entre 2023 y 2024 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

| Plazos Máximos de Reparación Ethernet para Enlaces Dedicados |   |
|--|---|
| Tipo de incidencia   | Entre localidades y larga distancia internacional |
| Prioridad 1  | 4 horas   |
| Prioridad 2  | 8 horas   |

<sup>19</sup> Mean time to repair



### Plazos Máximos de Reparación Ethernet para Enlaces Dedicados

Prioridad 3

10 horas

Figura 5.16: Plazos máximos de reparación de enlaces dedicados [Fuente: ORE DM vigente, 2024]

Según lo presentado en la Figura 5.15, entre enero y julio de 2024 el uso de salvaguardas permitió al AEPT reducir de cuatro a uno el número de meses en que no se cumplieron los tiempos de reparación exigidos. La ausencia de evidencia que respalde el uso de estas salvaguardas sugiere que se trata de una táctica deliberada por parte del AEPT para eludir penalizaciones y responsabilidades contractuales, lo cual es inaceptable desde una perspectiva operativa y regulatoria. En ciertos casos, las horas ganadas por el uso de salvaguardas superaron incluso los umbrales de tiempo máximo para reparaciones de prioridad 2 y 3, lo cual también se ha incluido en rojo en la última columna de la citada figura. Este análisis pone de manifiesto no sólo el uso excesivo de este mecanismo por parte de la DM, sino también las deficiencias en el diseño de la ORE DM, tanto vigente como propuesta, que facilitan este tipo de abusos.

Un caso atípico se presentó en julio, cuando GTV registró que las horas empleadas para solventar las fallas durante ese mes fueron aproximadamente 8.6 horas. Sin embargo, al comparar el reporte del mismo mes con los informes del AEPT, el tiempo reportado por este último es superior, alcanzando 19.4 horas, más del doble del registrado por GTV. Este caso, en el que el AEPT reporta más horas de las estimadas por GTV, podría deberse a un error en el reporte. No obstante, la falta de un mecanismo que permita a los CS verificar esta información revela una problemática significativa: la ausencia de soportes que respalden los tiempos reales de las salvaguardas utilizadas por el AEPT. Si existieran pruebas que justificaran tanto la existencia de las salvaguardas como su duración, sería posible verificar casos atípicos como este.

El problema se agrava aún más cuando se considera el uso indebido e indiscriminado de la casuística de "robos o vandalismo a la infraestructura", utilizados para justificar "paros de reloj" en la medición de los tiempos de reparación. Aunque estos eventos pueden presentarse en la práctica, han sido utilizados con frecuencia de manera improcedente para justificar retrasos significativos en la restauración de los servicios.

Además, al analizar las fallas reportadas por el AEPT entre enero y julio de 2024 que fueron sujetas al uso de salvaguardas, se observa que un 56.13% de estas se atribuyen a "robos o vandalismo a la infraestructura" (ver Figura 5.17). Esta elevada proporción sugiere un patrón preocupante en la justificación de fallas por parte del AEPT, especialmente en ausencia de un protocolo claro y de una verificación rigurosa por parte del regulador.



| Año          | Causa de falla     |                   |                                |                           |                                |                            |                     |          | Total      |
|--------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------|----------|------------|
|              | Robos o vandalismo | Energía Eléctrica | Terceros – Quema de pastizales | Terceros – Obras públicas | Terceros – Accidente vehicular | Terceros – Poda de árboles | Terceros – Incendio | Huracán  |            |
| 2024         |                    |                   |                                |                           |                                |                            |                     |          |            |
| Ene          | 42                 | 25                | 1                              | 4                         | 2                              | 0                          | 1                   | 1        | 76         |
| Feb          | 44                 | 14                | 7                              | 4                         | 0                              | 2                          | 0                   | 0        | 71         |
| Mar          | 36                 | 26                | 3                              | 2                         | 1                              | 0                          | 0                   | 0        | 68         |
| Abr          | 23                 | 8                 | 3                              | 3                         | 2                              | 0                          | 0                   | 0        | 39         |
| May          | 1                  | 3                 | 0                              | 0                         | 0                              | 0                          | 0                   | 0        | 4          |
| Jun          | 1                  | 1                 | 0                              | 0                         | 0                              | 0                          | 0                   | 0        | 2          |
| Jul          | 4                  | 4                 | 0                              | 0                         | 1                              | 0                          | 0                   | 0        | 9          |
| <b>Total</b> | <b>151</b>         | <b>81</b>         | <b>14</b>                      | <b>13</b>                 | <b>6</b>                       | <b>2</b>                   | <b>1</b>            | <b>1</b> | <b>269</b> |
| % del total  | 56.13%             | 30.11%            | 5.20%                          | 4.83%                     | 2.23%                          | 0.74%                      | 0.37%               | 0.37%    | 100%       |

Figura 5.17: Causa de falla reportada por el AEPT en los periodos de enero a julio de 2024 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

La falta de controles adecuados permite que el AEPT utilice salvaguardas con poca o ninguna justificación, lo que puede resultar en un uso indiscriminado de las mismas sin enfrentar repercusiones por ello. Como muestra la Figura 5.18, durante el periodo de enero a julio de 2024, el AEPT reportó, en promedio, un tiempo de reparación menor para el 77.52% de las fallas reportadas por GTV. En estos casos, el AEPT utilizó salvaguardas para mantenerse dentro de los límites de tiempo estipulados en la ORE. Cabe destacar que, en los últimos tres meses, a pesar de la disminución en el número de fallas, el 100% de los incidentes han sido reportados por el AEPT como “con salvaguardas”.

| 2024         | Total de fallas reportadas | Fallas donde el AEPT utilizó salvaguardas | % del total de fallas reportadas |
|--------------|----------------------------|---|----------------------------------|
| Enero        | 103                        | 76  | 73.79%                           |
| Febrero      | 91                         | 71  | 78.02%                           |
| Marzo        | 77                         | 68  | 88.31%                           |
| Abril        | 61                         | 39  | 63.93%                           |
| Mayo         | 4                          | 4   | 100.00%                          |
| Junio        | 2                          | 2   | 100.00%                          |
| Julio        | 9                          | 9   | 100.00%                          |
| <b>Total</b> | <b>347</b>                 | <b>269</b>                                | <b>77.52%</b>                    |

Figura 5.18: Total de fallas reportadas vs. número de fallas dónde el AEPT utilizó salvaguardas entre los periodos de enero a julio de 2024 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Este comportamiento no solo genera incertidumbre y dificulta la planificación operativa de los CS, sino que pone en riesgo la continuidad y la calidad de los servicios que estos ofrecen a sus usuarios finales. Al no contar con un marco regulatorio que garantice una evaluación objetiva y transparente de las causas de las fallas, los CS quedan expuestos a prácticas que pueden ser abusivas por parte del AEPT, afectando negativamente su capacidad para competir de manera justa en el mercado.

En este contexto, las soluciones planteadas por el AEPT para que los CS cuenten de primera mano con las evidencias que justifican los "paros de reloj", se detallan en la ORE DM propuesta para 2025 en la sección "2.4.3 Medición del cumplimiento de los plazos de entrega", estipulando que:

*"(...) es de carácter obligatorio **que existan presencia por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en toda aquella visita que realice la División Mayorista de Telmex/Telnor a las instalaciones del cliente final para que pueda atender cualquier duda o detalle técnico.**" (negrilla fuera del texto original)*

Sin embargo, estas medidas solo implican mayores cargas para los CS en situaciones donde el mismo AEPT debería tener la capacidad de sustentar cualquier problemática, como los "casos fortuitos o de fuerza mayor" o "robo y vandalismo". Esta medida adicional es ineficiente y desproporcionada, ya que incrementa la carga sobre los CS al exigirles estar presentes en cada visita. Esto desincentiva el uso de la Oferta y, al mismo tiempo, no aborda el problema de fondo. El AEPT debería ser capaz de justificar y documentar de manera autónoma cualquier incidente que afecte el cumplimiento de los plazos sin requerir la presencia del CS.

La continua utilización de salvaguardas por parte del AEPT no sólo deteriora la calidad del servicio prestado, sino que socava la confianza de los usuarios finales en los CS. Para mitigar este problema, es esencial establecer mecanismos de control más estrictos y eficaces que obliguen al AEPT a proporcionar evidencia fehaciente antes de invocar cualquier salvedad y que se implementen sanciones claras en caso de incumplimiento. Solo de esta manera se podrá garantizar que los servicios sean prestados con la calidad y la eficiencia que los usuarios esperan, y que los CS puedan operar en un entorno justo y equitativo.

#### **Descripción de la solución propuesta**

Con el objetivo de evitar el uso excesivo e indiscriminado de las salvaguardas en todo lo relacionado con la operación de los servicios y el tiempo para la reparación de estos, se propone lo siguiente:

- **Definir claramente los casos de fuerza mayor y sus exclusiones:** Debido a que el AEPT ha superado los plazos de atención de fallas (sin salvaguardas) establecidos en las Ofertas de Referencia, GTV considera crucial que el IFT exija al AEPT especificar con precisión en la ORE los eventos que califican como fuerza mayor. Sólo deben considerarse como tales las situaciones excepcionales, como fallas de energía no atribuibles al AEPT, desastres naturales claramente identificados, y actos de vandalismo certificados por una autoridad competente. No deben incluirse como fuerza mayor eventos que son parte normal de las operaciones del AEPT, como los tiempos de traslado de personal o la disponibilidad de repuestos. Además, se deben establecer tiempos claros para reanudar el conteo de los plazos una vez superadas estas situaciones.



- **Garantizar una participación activa del Instituto en el monitoreo del cumplimiento de los parámetros establecidos:** El IFT debe asumir un rol más proactivo en la supervisión del cumplimiento de los parámetros establecidos en la ORE DM, con un enfoque particular en los tiempos de entrega y reparación. Es fundamental que el Instituto realice revisiones exhaustivas y periódicas de los casos en los que el AEPT invoca salvaguardas, exigiendo que cada salvaguarda cuente con su respectivo soporte, para garantizar un uso correcto y justificado de estos mecanismos. Además de facilitar la resolución de desacuerdos, se recomienda que el Instituto identifique posibles incumplimientos y aplique las sanciones correspondientes ante incumplimientos del AEPT.
- **Exigencia de evidencias en los procesos relacionados con salvaguardas del AEPT en el SEG:** Se solicita implementar restricciones en los campos del SEG para asegurar que el AEPT no invoque razones como "robo o vandalismo a la infraestructura" de forma desmesurada sin proporcionar la evidencia correspondiente. Esta evidencia debería incluir, por ejemplo, la documentación de una denuncia oficial realizada ante la autoridad competente por el acto de robo o vandalismo. Asimismo, la exigencia de evidencias también debe ser aplicable a los casos donde el AEPT utilice medidas como "caso fortuito o fuerza mayor". Estas medidas contribuirán a la integridad y transparencia de los procesos para un acceso efectivo a la infraestructura del AEPT por parte de los CS.

## 5.6 Afectación en los parámetros de disponibilidad de los enlaces dedicados

En años anteriores (2021 y 2022), GTV evidenciaba un aumento en el volumen e índice de fallas para los servicios contratados por medio de la ORE DM; sin embargo, a partir de 2023, esta tendencia cambió y se han percibido mejoras en la disponibilidad de los servicios activos. Aun así, esta tendencia positiva podría verse revertida, ya que el AEPT propone deteriorar los parámetros de disponibilidad contenidos dentro de la Oferta propuesta para 2025. A continuación, se expone la evolución del volumen e índice de fallas y sus razones implícitas, así como los cambios que propone el AEPT para la ORE DM del año 2025, y las solicitudes por parte de GTV en aras de mejorar, en lugar de deteriorar, las condiciones de la Oferta.

### ► *Evolución del volumen e índice de fallas*

El propósito de las Ofertas de Referencia es otorgar a los CS un acceso efectivo a los servicios proporcionados por el AEPT, con el fin de fomentar la competencia y el desarrollo del mercado. No obstante, GTV ha detectado que todavía existen casos con niveles elevados de fallas. En la Figura 5.19 se ilustra el volumen y el índice de fallas en los servicios (número de fallas por mes respecto a la cantidad de servicios activos) durante el período 2023-2024.

Durante este período, el máximo número de fallas se registró en enero de 2023, con un total de 169 incidentes reportados. Asimismo, se observaron elevados niveles de fallas reportadas entre enero y abril de 2024, seguidos de una notable disminución en los meses posteriores. Esta disminución exponencial a partir de mayo de 2024 se atribuye principalmente a la

significativa caída en el número de enlaces activos contratados bajo la ORE DM, que disminuyó en un 67.2% entre enero y julio 2024. Además, en enero de 2024, las fallas representaban el 23.7% del total de enlaces activos, mientras que en julio este porcentaje se redujo al 6.3%. Esto pone de manifiesto la limitada capacidad del AEPT para gestionar altos volúmenes de servicio con la calidad requerida, lo que desincentiva el uso de la Oferta.

| Año  | Mes        | Volumen de fallas (#) | Índice de fallas de servicio (%) |
|------|------------|-----------------------|----------------------------------|
| 2023 | Enero      | 169                   | 36.6%                            |
|      | Febrero    | 136                   | 29.4%                            |
|      | Marzo      | 140                   | 30.3%                            |
|      | Abril      | 114                   | 25.9%                            |
|      | Mayo       | 92                    | 21.1%                            |
|      | Junio      | 102                   | 23.9%                            |
|      | Julio      | 114                   | 27.1%                            |
|      | Agosto     | 41                    | 9.8%                             |
|      | Septiembre | 111                   | 26.7%                            |
|      | Octubre    | 94                    | 22.5%                            |
|      | Noviembre  | 40                    | 9.3%                             |
|      | Diciembre  | 86                    | 19.8%                            |
| 2024 | Enero      | 103                   | 23.7%                            |
|      | Febrero    | 91                    | 21.0%                            |
|      | Marzo      | 77                    | 17.7%                            |
|      | Abril      | 61                    | 13.4%                            |
|      | Mayo       | 4                     | 2.3%                             |
|      | Junio      | 2                     | 1.4%                             |
|      | Julio      | 9                     | 6.3%                             |

Figura 5.19: Volumen e índice de fallas para el periodo 2023-2024 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

En línea con lo anterior, se hace un llamado al AEPT para tomar las acciones pertinentes con el fin de agilizar los procesos de reparación de fallas y maximizar la disponibilidad de los enlaces. En efecto, el AEPT debe fortalecer sus herramientas y mejores prácticas, a partir de su experiencia, para así poder mantener las métricas actuales de disponibilidad si se enfrentase una mayor demanda de enlaces. Como acciones específicas, el AEPT debe implementar un sistema automatizado de resolución de fallas como lo hace Telefónica España en su Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas, caso que se expone en la sección 5.8 del documento.

► *Deterioro en los parámetros de disponibilidad en la ORE DM propuesta*

Además de lo mencionado previamente, y tal como se detalló en la sección 5.5, el tiempo promedio de respuesta a fallas por parte del AEPT tiende a superar los plazos estipulados en la Oferta. Esto indudablemente afecta tanto al servicio que recibe el usuario final como a la reputación de los CS en el mercado. Aún más preocupante es que la ORE DM propuesta



para 2025 sugiere una degradación en los parámetros de calidad relacionados con la disponibilidad de enlaces dedicados, tanto con redundancia como sin redundancia.

La ORE DM vigente estipula que, para el caso de enlaces dedicados locales con y sin redundancia, se debe garantizar una disponibilidad mínima de 99.905% y 99.83%, respectivamente. Pese a esto, la ORE propuesta para el año 2025 busca disminuir los parámetros de disponibilidad para los enlaces con y sin redundancia a 99.70% y 99.50%, respectivamente.

Es alarmante que la Oferta en cuestión contemple una disminución de estos parámetros, que están destinados a proteger a los CS de las consecuencias de tales incidencias y a garantizar estándares mínimos de calidad para los usuarios finales. Desde cualquier perspectiva, esto resulta completamente inaceptable. Además, este cambio ya ha sido rechazado explícitamente por el IFT, tal como se evidencia en el informe de consideraciones de la ORE 2024<sup>20</sup>. Es desgastante para los CS tener que hacer notar reiteradamente los mismos cambios que ya el mismo Instituto ha admitido empeoran las condiciones de la Oferta, como es el caso de las desmejoras propuestas sobre el porcentaje de disponibilidad.

GTV sigue sin entender por qué año tras año el AEPT busca desmejorar las Ofertas de Referencia (que no está permitido por las Medidas), considerando que los CS son un cliente más que le genera ingresos a través del uso de la Oferta. Los parámetros de disponibilidad propuestos constituyen un deterioro de la ORE y abren la oportunidad para que el AEPT preste servicios de menor calidad. Tomando la diferencia entre los parámetros propuestos y los vigentes, se pueden calcular las horas de indisponibilidad que esta modificación permite utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Horas de indisponibilidad permitidas} = (100\% - \text{Parametro de disponibilidad}_i) * 365 * 24$$

Figura 5.20: Fórmula de cálculo de horas de indisponibilidad permitidas en un año [Fuente: Elaboración propia, 2024]

De acuerdo con la fórmula anterior y reemplazando los parámetros de disponibilidad vigentes y propuestos tanto para los enlaces dedicados locales como los de interconexión, con y sin redundancia, se obtienen las siguientes horas de indisponibilidad permitidas:

| Tipo de enlace        | Parámetro de disponibilidad – ORE 2024 | Horas de indisponibilidad permitidas – ORE 2024 | Parámetro de disponibilidad – ORE 2025 | Horas de indisponibilidad permitidas – ORE 2025 | Δ                |
|-----------------------|--|---|--|---|------------------|
| Local sin redundancia | 99.83%                                 | 14.89   | 99.50%                                 | 43.80   | 28.91<br>(+194%) |
| Local con redundancia | 99.905%                                | 8.32  | 99.70%                                 | 26.28   | 17.96<br>(+216%) |

<sup>20</sup> Informe de consideraciones del IFT sobre la consulta Pública ORE 2024. Consultado en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/23285/documentos/informe-consideraciones-ore-em-2024-rnumrumn.pdf>

*Figura 5.21: Impacto del ajuste propuesto en la ORE 2025 a los parámetros de disponibilidad en las horas de indisponibilidad permitidas en un año [Fuente: Elaboración propia, 2024]*

Como se observa en la tabla anterior, el ajuste a los parámetros de disponibilidad de los enlaces dedicados locales con y sin redundancia, implica un aumento de entre aproximadamente 18 y 29 horas de indisponibilidad permitidas, respectivamente. Dado esto, aunque la reducción de puntos porcentuales puede no parecer significativa, el tiempo real en el que el servicio no se presta correctamente incrementaría de manera desmesurada. Por lo tanto, no es procedente el ajuste propuesto por el AEPT, ya que perjudica la calidad del servicio y afecta negativamente la operación de los CS.

Ahora bien, referenciando prácticas internacionales, se encuentran los parámetros que oferta Telefónica de España, S.A.U. en la Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas (ORLA)<sup>21</sup>. En esta, se establece que:

*“(...) Telefónica de España garantizará, mediante las facilidades de gestión y protección de que dispone su red, los valores de disponibilidad que a continuación se describen:*

- *Disponibilidad del Servicio de Enlace a Cliente: 99.93%*
- *Disponibilidad del Servicio de Conexión:*
  - *Servicio de Conexión de ruta doble: 99.905%*
  - *Servicio de Conexión de ruta simple: 99.83%”*

Se puede observar que los niveles de disponibilidad de la ORLA coinciden con los de la ORE vigente para todos los casos, por lo que una disminución en los niveles de disponibilidad vigentes sería una desmejora en comparación con prácticas internacionales ya adoptadas. En efecto, la ORLA plantea niveles de disponibilidad de enlaces del 99.93%, el cual es mayor a los incluidos en la ORE.

Debido a progresos tecnológicos y a procesos esperados de cualquier proveedor de servicios de telecomunicaciones como lo son los procesos de reinversión y expansión de infraestructura, el IFT debería exigir estándares de calidad cada vez más altos en beneficio de los usuarios finales. Sin embargo, lejos de buscar niveles de disponibilidad razonables y acordes al dinamismo de los mercados de telecomunicaciones mexicanos, la propuesta del AEPT para la ORE DM 2025 va en contra de las Medidas de Preponderancia, estableciendo que se debe ofrecer como mínimo las condiciones de la ORE vigente, limitando la oportunidad de que los CS ofrezcan servicios de calidad a sus usuarios finales, e impidiendo la competencia efectiva en el mercado.

<sup>21</sup> Sección 4. Niveles de Calidad. Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas de Telefónica España, S.A.U. Consultado en: <https://www.cnmec.es/sites/default/files/5401435.pdf>



### **Descripción de la solución propuesta**

Con el fin de mejorar la disponibilidad y, en consecuencia, la calidad del servicio que proveen los CS a sus usuarios finales a través de la red del AEPT, se solicita:

- **Presentar un plan de mejora anual para los parámetros de disponibilidad:** La ORE DM propuesta reduce los parámetros de disponibilidad, lo que afectaría gravemente la calidad de los servicios, contradice lo establecido en las Medidas de Preponderancia y se aparta de las buenas prácticas internacionales. Por ello, se solicita que dichos parámetros sean mejorados y elevados a más del 99.83% para enlaces dedicados locales sin redundancia y a más del 99.905% para enlaces dedicados locales con redundancia. Esto se debe a que dichos parámetros han permanecido inalterados desde la declaración de preponderancia, sin que se haya observado ninguna mejora para los CS.

Así bien, se solicita que el AEPT presente un plan de mejora anual junto con su plan de inversión, que incluya acciones específicas para mejorar los niveles de disponibilidad y calidad de los servicios ofrecidos a través de la ORE. Este plan deberá ser revisado y aprobado por el IFT para asegurar que se cumplan los estándares requeridos y se promueva una competencia justa en el mercado.

### **5.7 Uso indebido y poco transparente de los proyectos especiales**

Aunque no es común que las solicitudes de servicios a la DM se clasifiquen como proyectos especiales, GTV considera crucial destacar los problemas que se han presentado en este ámbito, para prevenir que estos deriven en afectaciones sobre la ORE DM. Las problemáticas que han experimentado los CS en el ámbito de los proyectos especiales han derivado en que se ha vuelto inviable contratarlos.

En primer lugar, GTV ha evidenciado que los proyectos especiales se han convertido en un mecanismo sistemático para obstaculizar y retrasar el uso efectivo de los servicios de la ORE. El AEPT hace un uso indebido de este tipo de proyectos, ya que los utiliza para cobrar obras o adecuaciones que no son imputables a los CS. Por el contrario, hay casos en donde el AEPT pretende cobrar como proyecto especial trabajos que ya se encuentran incluidos en las tarifas estipuladas dentro de la ORE, como el caso de las “adecuaciones” que se detalla más adelante. Esto se evidencia en la sección 2.5.6 *Proyectos Especiales* de la ORE DM propuesta para 2025, donde el AEPT está incluyendo más casos en los que puede cobrar un rubro como proyecto especial.

En un primer ejemplo, el AEPT propone incluir y cobrar como proyectos especiales todos los elementos de la red de transporte, justificando esta inclusión bajo el argumento de que es necesario permitir la recuperación total de los costos de Telmex y Telnor. Según el AEPT, de no ser así, continuarían existiendo incentivos perversos para que los CS soliciten la construcción e implementación de proyectos especiales, sabiendo que no asumirán la totalidad de los costos involucrados. Sin embargo, GTV considera esta justificación

improcedente. En el caso de GTV, no se ha solicitado ningún proyecto especial en lo que va de 2024, principalmente debido a los montos excesivos que el AEPT cobra por dichos proyectos, sin ofrecer una desagregación detallada que explique los costos presentados. Esta falta de transparencia es una de las principales problemáticas de los proyectos especiales.

Por su parte, otra propuesta de modificación del AEPT establece que, si un CS solicita enlaces dedicados con capacidades de 100 Gbps, estos deben necesariamente considerarse un proyecto especial. El AEPT justifica esta exigencia argumentando que los enlaces de 100 Gbps representan la unidad mínima de incremento en su red de transporte y que, al contratarse para ofrecer el servicio al CS, no queda capacidad sobrante que pueda ser utilizada por otros CS.

Sin embargo, con estas modificaciones, el AEPT estaría logrando que sean los mismos CS quienes financien el crecimiento de su red, incluso en casos donde el AEPT posiblemente ya contaba con la infraestructura necesaria para que los CS utilizaran estos enlaces sin requerir un proyecto especial. Además, es importante destacar que esta infraestructura seguiría siendo propiedad del AEPT, en caso de que el CS ya no requiriera los servicios asociados, permitiendo al AEPT expandir su red a costa de los CS. Por esta razón, GTV considera que esta propuesta es inadecuada, y la exigencia de elaborar un proyecto especial solo debería permitirse cuando el AEPT no cuente con la infraestructura disponible para el servicio, tal como se estipula en la Oferta vigente.

Por otro lado, se observa que el AEPT ha desagregado los casos donde aplica un proyecto especial (existentes y propuestos) entre “planta externa”, “red de acceso”, “transporte carrier Ethernet”, “transporte alta capacidad”, “larga distancia” y “ajustes”<sup>22</sup>. Lo anterior demuestra que el AEPT hace caso omiso a las consideraciones del Instituto ya que, en años anteriores, el IFT ha indicado que los rubros de “ajustes”, no deben cobrarse como proyectos especiales. De hecho, el IFT señala que el costo correspondiente a estos rubros ya se encuentra incorporado en las tarifas determinadas para el servicio de enlaces dedicados, es decir, en las tarifas de instalación y renta contenidas en la ORE<sup>23</sup>.

Adicionalmente, GTV considera que no debería tratarse como proyectos especiales lo relacionado con la red local o de acceso y las adecuaciones; en línea con las consideraciones y posición del Instituto. Por el contrario, solo deberían ser considerados como proyectos especiales aquellos que corresponden a la planta externa del AEPT, siempre y cuando se rebase la distancia de 2.5km estipulada dentro de la Oferta. Adicionalmente, la asignación de un proyecto especial debería venir acompañada de los diagramas correspondientes que soporten la necesidad del proyecto.

<sup>22</sup> Sección 2.5.6 Proyectos Especiales. Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista De Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional (ORE – División Mayorista) 2025. Consulta pública.

<sup>23</sup> Informe de consideraciones del IFT sobre la consulta Pública ORE, pg. 20. Consultado en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/23285/documentos/informe-consideraciones-ore-em-2024-rnumrnmn.pdf>



De la misma manera, es importante hacer mención del caso en donde GTV intentó migrar un cliente gubernamental de enlaces bajo la tecnología TDM a enlaces bajo la tecnología Ethernet. En este caso el AEPT argumentó que se necesitaban múltiples proyectos especiales ya que no había cobertura Ethernet o se excedía la distancia establecida en la Oferta. Sin embargo, tal como se detalló en la sección 5.1, todos los proyectos ofertados oscilaban entre los ~MXN9mn y ~MXN18mn. Lo anterior deja la impresión de que el AEPT buscaba financiar la expansión de su red Ethernet por medio de los proyectos especiales que pretendía cobrar a los CS.

Ahora bien, GTV ha evidenciado otra problemática en la implementación de los proyectos especiales relacionada con las cotizaciones de estos. La ORE vigente y propuesta establece que toda cotización deberá contener como mínimo la información desagregada de todos los rubros incluidos dentro de esta, e incluso se aclara que en cada cotización se debe precisar de manera obligatoria los elementos como permisos, obra civil, gabinetes, postes, fibra óptica, y equipo óptico, entre otros<sup>24</sup>. A pesar de que los requerimientos mínimos se encuentran estipulados de manera explícita dentro de la Oferta, en la práctica, estas todavía no incluyen los costos unitarios y cantidades de cada concepto, incumpliendo con la obligación de proporcionar cotizaciones detalladas. Además, las cotizaciones presentadas por el AEPT presentan costos exorbitantes que no se justifican debido a la falta de detalle. Es importante destacar que, según se indica en la Oferta, esta financiación debe corresponder exclusivamente a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura que será utilizada por los CS.

En la Figura 5.22 y en la Figura 5.23 se puede evidenciar esta problemática. En ambos casos, el AEPT presenta la cotización de un proyecto especial relacionado con excedentes de distancia, y en ninguno se detalla ni se desglosa el valor global en términos de costos unitarios, como se establece en la ORE DM. Además, se puede evidenciar que las cotizaciones incluyen comentarios generales respecto a las adecuaciones del sitio, en donde estipula que estas se realizan por parte del CS o su usuario final, y dependen del *Site Survey*<sup>25</sup>. Esto agrava la problemática mencionada anteriormente, ya que el AEPT no sólo mantuvo el rubro de adecuaciones en la Oferta, sino que también se observa en las cotizaciones presentadas, lo que demuestra un desacatamiento del AEPT a la autoridad regulatoria, sin tener repercusiones por ello.

<sup>24</sup> Sección 2.5.6.1 Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de Proyectos Especiales. Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista De Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional (ORE – División Mayorista) 2025. Consulta pública.

<sup>25</sup> Site Survey: Visita realizada para evaluar las características del sitio de telecomunicaciones en el domicilio del cliente; de igual forma verificar y solicitar al responsable la infraestructura necesaria para construcción y entrega del enlace solicitado

### COTIZACIÓN PARA PROYECTO ESPECIAL

|                           |                      |                    |
|---------------------------|----------------------|--------------------|
| Concesionario Solicitante | OPERBES S.A. DE C.V. | FECHA NOTIFICACION |
| NIS                       | 13191913             | 19/07/22           |
| Folio                     | G6B-2207-0001        |                    |
| Ejecutivo Ventas          |                      |                    |

#### MOTIVO

|                                |                                     |                          |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Excede distancia               | <input checked="" type="checkbox"/> | Tecnología obsoleta      | <input type="checkbox"/>            |
| No hay facilidades técnicas    | <input type="checkbox"/>            | A solicitud del Operador | <input type="checkbox"/>            |
| No se tiene cobertura Ethernet | <input type="checkbox"/>            | Otro                     | <input checked="" type="checkbox"/> |

#### COSTO DEL PROYECTO ESPECIAL DESGLOSADO

|                     |         |  |
|---------------------|---------|--|
| \$104,981.00        | Detalle | CONSTRUCCION TOTAL DE 1.9 KM DE FO                         |
| \$1,883,992.00      | Detalle | EQUIPAMIENTO EN AMBAS CENTRALES PLAYA DEL CARMEN Y COZUMEL |
|                     | Detalle |  |
| <b>COSTO TOTAL:</b> |         |  |
| \$1,988,973.00      | MXN     |  |

#### COMENTARIOS GENERALES

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Vigencia de la oferta     | Diez días hábiles contados a partir de la notificación   |
| Tiempo de entrega         | 20 semanas una vez pagado el proyecto y acondicionado el sitio.                                      |
| Adecuaciones del sitio    | Las adecuaciones se realizan por parte del Concesionario / Cliente Final y dependen del site survey. |
| Moneda                    | MONEDA NACIONAL  |
|                           | Montos descritos antes de IVA  |
| Observaciones adicionales | Se cotizan 1-9 km de FO y equipamiento en ambas centrales de Playa del Carmen y Cozumel.             |

Figura 5.22: Cotización presentada por el AEPT para un proyecto especial por excedente de distancia [Fuente: Elaboración propia, 2024]



### COTIZACIÓN PARA PROYECTO ESPECIAL

|                           |               |                    |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| Concesionario Solicitante | OPERBES       | FECHA NOTIFICACIÓN |
| NIS                       | 13276955      | 14/03/23           |
| Folio                     | CB2-2302-0525 |                    |
| Ejecutivo Ventas          |               |                    |

#### MOTIVO

|                                |                                     |                          |                          |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Excede distancia               | <input checked="" type="checkbox"/> | Tecnología obsoleta      | <input type="checkbox"/> |
| No hay facilidades técnicas    | <input type="checkbox"/>            | A solicitud del Operador | <input type="checkbox"/> |
| No se tiene cobertura Ethernet | <input type="checkbox"/>            | Otro                     | <input type="checkbox"/> |

#### COSTO DEL PROYECTO ESPECIAL DESGLOSADO

|                             |                 |         |  |
|-----------------------------|-----------------|---------|--|
| PLANTA EXTERNA              | \$11,684,789.00 | Detalle | SE REQUIERE CONSTRUIR 85 KMDE FO PERMISOS Y POSTES |
| RED DE ACCESO               | \$24,492.00     | Detalle | EQUIPO DEMARCADOR OPTICO                           |
| ADICIONALES RED DE ACCESO   |                 | Detalle |  |
| TRANSPORTE CARRIER ETHERNET |                 | Detalle |  |
| TRANSPORTE ALTA CAPACIDAD   |                 | Detalle |  |
| ADECUACIONES                |                 | Detalle |  |
| LARGA DISTANCIA             |                 | Detalle |  |
| Costo Total                 | \$11,719,281.00 |         | MXN  |

#### COMENTARIOS GENERALES

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Vigencia de la oferta     | Diez días hábiles contados a partir de la notificación   |
| Tiempo de entrega         | 33 semanas una vez pagado el proyecto y acondicionado el sitio   |
| Adecuaciones del sitio    | Las adecuaciones se realizan por parte del Concesionario / Cliente Final y dependen del site survey.   |
| Moneda                    | MONEDA NACIONAL  |
|                           | Montos descritos antes de IVA  |
| Observaciones adicionales | SE REQUIERE LA CONSTRUCCION DE 45 KM DE FO, A LA CENTRAL TEOTITLA DEL CAMINO, INSTALACION DE POSTES Y PERMISOS, ASI MISMO SE INSTALARA EQUIPO DEMARCADOR OPTICO EN SITIO DEL CLIENTE |

Figura 5.23: Cotización presentada por el AEPT para un proyecto especial por excedente de distancia [Fuente: Elaboración propia, 2024]

En línea con lo anterior, la ORE estipula un procedimiento para solicitar información adicional con el fin de complementar la información contenida en la cotización entregada inicialmente. Bajo lo estipulado, los CS pueden solicitar información adicional a través del SEG, y el AEPT

tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para proveer la información<sup>26</sup>. Pese a esto, en la práctica, ante las peticiones de los CS, el AEPT hace caso omiso y no provee información adicional de los costos unitarios en las cotizaciones. GTV se ha visto enfrentado múltiples veces a esta situación, la cual ha llevado a que se rechace el proyecto especial por costos elevados e injustificados, en donde tampoco se pueden validar los costos internamente por la falta de detalle de las cotizaciones.

Esta situación pone de manifiesto uno de los problemas estructurales asociados con los proyectos especiales, en los que los CS carecen de visibilidad sobre las cotizaciones. El AEPT socava el principio de transparencia, desincentiva a los CS a contratar sus servicios y, en última instancia, dificulta el objetivo primordial de las Ofertas de Referencia: fomentar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

Por otra parte, la ORE también detalla los plazos asociados a la elaboración, entrega y aceptación de las cotizaciones de los proyectos especiales<sup>27</sup>. En la actualidad, el AEPT cuenta con 7 días hábiles para proporcionar la cotización a través del SEG, después de los 2 días hábiles que tiene para la validación de la solicitud del servicio. Sin embargo, el AEPT está proponiendo ampliar este plazo a 8 días, lo cual va en detrimento de la eficiente habilitación de los servicios y empeora las condiciones de la Oferta vigente.

De igual manera, en lo que se refiere a plazos para la entrega de cotizaciones de proyectos especiales, la ORE vigente actualmente estipula que, si en los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la cotización el CS no la ha aceptado y no hace el pago correspondiente al proyecto cotizado, este se dará por cancelado. GTV considera que este tiempo es insuficiente para los CS, pues además de revisar a detalle la cotización del proyecto especial, estos deben realizar otros trámites administrativos y comerciales en diferentes áreas que les pueden tomar más tiempo.

Finalmente, el problema del plazo para el pago también se presenta en las solicitudes que no están clasificadas como proyectos especiales, sino como proyectos "estándar". En la actualidad, los CS disponen de sólo un día hábil para analizar las cotizaciones de este tipo de proyectos y decidir si las aceptan. En el caso de estos proyectos "estándar", una vez el AEPT informa al CS que no se trata de un proyecto especial, se emite la factura correspondiente con los gastos de instalación al día hábil siguiente. Con este procedimiento, el CS aprueba de manera implícita la instalación del servicio, a pesar de no haber aceptado formalmente la cotización. El problema con este breve plazo es que, tras la notificación del AEPT, la aprobación e instalación del servicio no siempre depende únicamente de los CS. En muchos casos, la propuesta de instalación y la factura con los gastos deben ser revisadas y aprobadas por el usuario final. Si este último decide no proceder, los CS se ven obligados a

<sup>26</sup> Sección 2.5.6.3 Procedimiento de aclaración de cotizaciones. Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista De Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional (ORE – División Mayorista) 2025. Consulta pública.

<sup>27</sup> Sección 2.5.6.2 Plazo de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales. Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista De Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional (ORE – División Mayorista) 2025. Consulta pública.



cancelar el servicio, enfrentando una penalización injustificada por el monto de la factura que, además, no puede ser transferida al usuario final.

### **Descripción de la solución propuesta**

Con el fin de garantizar el uso adecuado y la transparencia en los cobros de los proyectos especiales, se solicita que se tengan en cuenta las siguientes soluciones propuestas en la ORE DM:

- **Delimitar los rubros que pueden ser cobrados como proyectos especiales dentro de la ORE DM:** GTV solicita que en la ORE se delimite como proyecto especial únicamente aquellos casos que estén relacionado con la planta externa del AEPT, siempre y cuando se rebase la distancia de 2.5km ya estipulada dentro de la Oferta. GTV también solicita que se exija desde la Oferta la presentación de diagramas que soporten la necesidad de un proyecto especial. De igual manera, se solicita eliminar todos los casos propuestos y existentes que estén relacionados con la red local o de acceso, todos los elementos de la red transporte (Transporte Carrier Ethernet, Transporte Alta Capacidad y Larga Distancia), y las adecuaciones. Lo anterior se alinea con las consideraciones hechas por otros CS y por el mismo Instituto, en donde no se considera procedente cobrar discrecionalmente la expansión o crecimiento de la red del AEPT, teniendo en cuenta que son costos que ya están incluidos en las tarifas de los servicios ofrecidos en la ORE DM.
- **Especificar el detalle de los cobros en la ORE al presentar cotizaciones para proyectos especiales:** A pesar de que la ORE exige que las cotizaciones de los Proyectos Especiales presenten un desglose detallado, el AEPT continúa incumpliendo estas directrices al no proporcionar la información requerida. Por lo tanto, se solicita al IFT exigir al AEPT la inclusión de una sección en la Oferta donde se requiera explícitamente la especificación de los cobros. Esta sección debe contemplar la inclusión de cantidad, precios unitarios y la referencia asociada a los elementos por los cuales se está facturando, con el objetivo de asegurar la transparencia en el procedimiento. De la mano con esto, se debe reforzar la obligatoriedad del procedimiento de aclaración de cotizaciones. Además, para fomentar el cumplimiento, se deben establecer las penalizaciones correspondientes en caso de incumplimiento.
- **Ampliar el plazo de pago para proyectos especiales y proyectos estándar:** Dado el tiempo necesario para los trámites administrativos y la revisión de las cotizaciones por las diversas áreas responsables, se solicita al IFT asegurar que el AEPT extienda el plazo de pago para los proyectos especiales y los proyectos estándar a 30 (treinta) días naturales a partir del envío de la factura por parte del AEPT.
- **Eliminar la condición de pago para inicio de trabajos:** En los casos en que los CS hayan aceptado la cotización y el AEPT haya emitido la factura correspondiente, no se debe condicionar el inicio de los trabajos al pago, dado que los CS ya están obligados a presentar una fianza de contraprestaciones como garantía de pago en caso de

incumplimiento. Si el AEPT insiste en exigir el pago previo para comenzar los trabajos, se solicita que no se requiera a los CS la presentación de una fianza de contraprestaciones.

## 5.8 Aumento de plazos de entrega y atención de incidencias de los servicios

Las condiciones estipuladas en la ORE DM vigente y en la propuesta para 2025 exhiben plazos de entrega de servicios con un trato desigual entre los CS y el AEPT, en particular en lo relacionado con la elaboración y entrega de diagramas para el proceso de solicitud de servicios. Adicionalmente, GTV ha evidenciado que el AEPT hace constante uso de los "paros de reloj", ya que la falta de claridad en la Oferta se lo permite, dilatando los tiempos de entrega y de atención de incidencias de los servicios contratados por los CS. La situación es más preocupante considerando que, para la ORE DM propuesta, el AEPT pretende ampliar los plazos, lo que le permitiría prolongar aún más estos tiempos, en contraposición a lo establecido en las Medidas de Preponderancia. En esta sección se exponen estas problemáticas de manera detallada y GTV propone soluciones que permitirían abordarlas.

- ▶ *Desigualdad en el plazo entre los CS y el AEPT para realizar los diagramas correspondientes a una solicitud de servicio*

GTV ha observado un trato desigual entre las partes que celebran el convenio de la ORE. En la ORE vigente y propuesta para 2025 se establece que, el CS tiene un plazo de 3 días hábiles para entregar el diagrama con las indicaciones de las trayectorias de los cableados y demás detalles especiales para la instalación de un servicio. Esta disposición se contrapone de manera injustificada al trato que recibe el AEPT para desarrollar la misma actividad, puesto que, en el caso en que el AEPT sea el encargado de desarrollar los diagramas, este cuenta con 1 día adicional. Esta disparidad en los plazos y procesos atenta directamente contra la transparencia y la equidad que debería garantizar la Oferta. El siguiente apartado de la ORE DM evidencia lo descrito:

*"2.5.4 Una vez aceptada la solicitud, entregada la referencia correspondiente y notificada la fecha vinculante, el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, proporcionará a través del SEG dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes, el diagrama con las indicaciones de las trayectorias de los cableados desde las acometidas del predio hasta el punto de ubicación del mismo equipo indicando las condiciones especiales que se deban atender. En caso de que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante no proporcione el diagrama, se realizará un Paro de Reloj hasta que el diagrama sea entregado o el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrá solicitar mediante el SEG a la División Mayorista de Telmex/Telnor el Site Survey y se hará un Paro de Reloj hasta que se concluya el mismo, el cual incluirá previamente una cotización para la realización de este trabajo de acuerdo a las condiciones particulares de cada sitio, en este último caso, la División Mayorista de Telmex/Telnor tendrá 1 (un) día hábil para cotizar el trabajo, el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante tendrá 1 (un) día hábil para aceptar o rechazar la cotización y, en su caso, la División Mayorista de*



***Telmex/Telnor tendrá 4 (cuatro) días hábiles para realizar la visita una vez que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante otorgue el acceso al sitio.***<sup>28</sup>

(negritas fuera del texto original)

- ▶ *Dilatación en los plazos de entrega y atención de incidencias de los servicios por parte del AEPT*

En segundo lugar, se destaca un problema con el procedimiento para establecer una fecha vinculante de entrega efectiva. Según la sección 2.5.3 de la ORE DM propuesta, el *Site Survey*<sup>29</sup> se realiza una vez que se ha notificado la fecha vinculante. Esta situación podría provocar que, cada vez que el AEPT elabore los diagramas, la entrega del servicio al usuario final se retrase debido a los “paros de reloj” mencionados en la ORE. Adicionalmente, esto no sólo puede ocurrir derivado del *Site Survey*; el AEPT también usa “paros de reloj” atribuibles a las diferentes salvaguardas que se mencionan en la sección 5.5, lo cual va postergando la fecha vinculante sin que se afecten los indicadores de desempeño del AEPT. GTV señala que, como resultado de esta problemática, la mayoría de los servicios contratados concluyen con una fecha de entrega efectiva que excede la fecha vinculante inicialmente notificada por el AEPT. Esto evidencia que el proceso establecido en la ORE DM, vigente y propuesta para 2025, afecta directamente a los usuarios finales y, por ende, repercute negativamente en la imagen y reputación de los CS ante ellos.

Por otro lado, en la ORE DM vigente y propuesta se establecen los plazos máximos para la reparación de fallas para enlaces dedicados, los cuales se muestran en la Figura 5.24. En la práctica, el AEPT puede tomar más tiempo del estipulado en la Oferta por las salvedades que él mismo argumenta. Entre estas, se contabilizan 2 a 3 horas que toma el AEPT en diagnosticar la incidencia y, a partir de este diagnóstico, se empieza a contabilizar el tiempo en que se desplaza, el cual, dependiendo de la distancia y eventos externos, puede tomar de 2 a 3 horas adicionales. GTV considera que los tiempos expuestos son muy extensos, más aún, teniendo en cuenta que el AEPT debería contar con las herramientas para agilizar el proceso de reparación de fallas a partir de la experiencia que ha adquirido desde la implementación de la Oferta.

A pesar de que el AEPT puede ser eficiente en reestablecer el servicio, es decir la atención a la incidencia en sí, sólo en el diagnóstico de la incidencia y el desplazamiento al sitio se llevan contabilizadas 4-6 horas. Adicionalmente, se pueden presentar diferentes casos en donde el AEPT utiliza “paros de reloj”, prolongando los tiempos de reparación. Aunque GTV entiende que pueden prestarse casos que son atribuibles a terceros, es necesario que el AEPT soporte estos casos con pruebas fehacientes. Por el contrario, en la práctica el AEPT se resguarda en estos “paros de reloj” sin soporte de manera indebida. Por lo anterior, los

<sup>28</sup> Sección 2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios. Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista De Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional (ORE – División Mayorista) 2025. Consulta pública.

<sup>29</sup> Site Survey: Visita realizada para evaluar las características del sitio de telecomunicaciones en el domicilio del cliente; de igual forma verificar y solicitar al responsable la infraestructura necesaria para construcción y entrega del enlace solicitado

tiempos de reparación reales se consideran extensos y, de la mano con la dilatación en la entrega de los servicios, perjudican a los CS y a sus usuarios finales.

| Tipo de incidencia | El 80%   | Mayor al 80% hasta el 95% | Mayor al 95% hasta el 100% |
|--------------------|----------|---------------------------|----------------------------|
| Prioridad 1        | 6 horas  | 8 horas                   | 24 horas                   |
| Prioridad 2        | 8 horas  | 16 horas                  | 48 horas                   |
| Prioridad 3        | 24 horas | 48 horas                  | 72 horas                   |

Figura 5.24: Plazos máximos de reparación de fallas para enlaces dedicados [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Ahora bien, en línea con lo expuesto previamente, se destaca otra problemática que surge como consecuencia de la falta de claridad en la Oferta. La Sección 2.5.4 de la ORE DM vigente y propuesta para 2025 dice lo siguiente:

*"2.5.5 El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante llevará a cabo todas las acciones necesarias con la finalidad de que la División Mayorista de Telmex/Telnor acceda a los sitios en la hora y día indicados por ésta para la realización de los trabajos correspondientes, lo cual implica, de manera enunciativa mas no limitativa, trámites con terceros, permisos, condiciones de seguridad y documentación que sea requerida. En caso de que la División Mayorista de Telmex/Telnor no cuente con las facilidades de accesos a los sitios, se realizará un Paro de Reloj hasta que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante confirme a la División Mayorista de Telmex/Telnor las facilidades de acceso."<sup>30</sup> (negritas fuera del texto original)*

Como se ha observado en Ofertas de Referencia anteriores, no limitadas únicamente a la ORE, el AEPT ha conseguido operar al borde de los límites establecidos en la Oferta para proporcionar servicios que no siempre cumplen con la calidad o los plazos previstos. En este contexto, se ha detectado que la falta de claridad en la redacción del enunciado, particularmente la expresión "de manera enunciativa más no limitativa", ha sido utilizada por el AEPT para utilizar de forma injustificada los "paros de reloj" en situaciones que no deberían considerarse como tales. En efecto, históricamente se han registrado casos en los que se ha aplicado un "paro de reloj" cuando el AEPT no cumple con la visita sin justificar adecuadamente su ausencia (sin reportar incidencia o problema alguno que explique su falta a la visita programada). Esto representa un riesgo significativo para los CS, ya que los "paros de reloj" solicitados por el AEPT extienden aún más los plazos de entrega y atención de incidencias, los cuales, bajo las condiciones actuales, ya son reiteradamente incumplidos por el AEPT.

<sup>30</sup> Sección 2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios. Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista De Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional (ORE – División Mayorista) 2025. Consulta pública.



► *Deterioro en los plazos máximos de entrega de servicios y reparación de fallas*

En cuanto a los cambios propuestos por el AEPT en la ORE DM 2025, GTV evidencia que, para la mayoría de los casos, el AEPT está buscando prolongar los plazos en los que entrega y atiende las incidencias de los servicios. A continuación, se exponen unos de los más relevantes, pero todos los casos se detallan en la sección 7 de este documento.

En primer lugar, tal como se muestra en la Figura 5.25, el AEPT proponer extender los plazos de entrega de los enlaces dedicados en todas sus capacidades a 60 días hábiles. Cabe destacar que el plazo de entrega para los enlaces Ethernet de 1 a 6 Mbps en la ORE vigente es de 35 días hábiles, y para los enlaces TDM, los cuales se pretenden eliminar de la ORE propuesta para 2025, es de 18 días hábiles. Para el caso de enlaces dedicados Ethernet y TDM, 60 días hábiles de entrega es un tiempo excesivamente holgado y no es sostenible para ninguna operación. Además, es costumbre para el AEPT el tomar los plazos máximos como fijos o mínimos (además de que los prolonga con “paros de reloj”). Por lo anterior, este ajuste iría en detrimento de las condiciones actuales de la Oferta, así como de la calidad con la que los CS prestan los servicios a sus usuarios finales.

| Denominación Locales | Capacidad           | Plazos máximos – ORE 2024 | Plazos Máximos – ORE 2025 |
|----------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| Nx64 (N=1...16)      | 64 Kbps a 1024 Kbps | 18 días hábiles           | N/A                       |
| E1                   | 2.048 Mbps          | 18 días hábiles           | N/A                       |
| Ethernet             | 1 Mbps              | 35 días hábiles           | 60 días hábiles           |
| Ethernet             | 2 Mbps              | 35 días hábiles           | 60 días hábiles           |
| Ethernet             | 4 Mbps              | 35 días hábiles           | 60 días hábiles           |
| Ethernet             | 6 Mbps              | 35 días hábiles           | 60 días hábiles           |
| Ethernet             | 8 Mbps a 100 Gbps   | 60 días hábiles           | 60 días hábiles           |

Figura 5.25: Plazos máximos de entrega de enlaces dedicados locales [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Por último, como se expuso en la sección 5.1, el AEPT pretende que los plazos de atención para enlaces dedicados bajo la tecnología TDM sean indefinidos, basándose en el concepto de “best effort”. Esta propuesta es inaceptable, ya que permitiría que la atención de un enlace TDM con prioridad 1 pueda demorar entre 6 y 72 horas, o incluso más, debido a la falta de un plazo definido. Tal incertidumbre en los tiempos de respuesta genera graves consecuencias para la operación de los CS, ya que impacta negativamente en la continuidad y calidad del servicio ofrecido a sus usuarios finales.

Los cambios propuestos en los plazos máximos de entrega y de reparación pretenden otorgar al AEPT plazos extensos, permitiéndole seguir ofreciendo tiempos de respuesta inaceptables e inconsistentes con la realidad operativa, y diferenciando entre servicios TDM y Ethernet. Esta medida parece estar orientada a perjudicar aún más a los CS y a los usuarios finales que utilizan enlaces digitales. La industria y el IFT saben que el AEPT utiliza los plazos

máximos para evitar el incumplimiento, pero este comportamiento de tomar plazos máximos como fijos termina obstaculizando el acceso efectivo a los CS a su infraestructura. Por lo tanto, permitir plazos tan extensos es irracional y permite perpetuar un comportamiento intransigente por parte del AEPT. Las entregas y reparaciones prolongadas afectan la calidad de servicio percibida por el usuario final, y los CS también ven afectada su reputación al no poder ofrecer servicios de calidad. Por ello, es crucial asegurar que las fallas se resuelvan de manera rápida y eficiente.

Para asegurar la máxima disponibilidad de servicios y acelerar la resolución de fallas, se presenta un extracto de la Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas (ORLA) de Telefónica de España S.A.U. como evidencia internacional. Esta oferta implementa un sistema automatizado de comunicación de incidencias, donde se proporciona información detallada sobre la falla y el operador con PSM debe ofrecer una hora estimada de resolución en un plazo máximo de dos horas. Además, excluye los tiempos de traslado y refacción como causas de "paro de reloj", y el operador con PSM es penalizado si no cumple con los plazos de resolución establecidos según la prioridad. Específicamente, se establecen las siguientes condiciones:

*"A fin de conseguir la máxima disponibilidad del servicio y agilizar la resolución de incidencias el procedimiento automatizado de comunicación de incidencias deberá detallar una serie de parámetros como el código del circuito, la hora de comienzo de la avería, la prioridad de la misma (degradación o caída del servicio), la descripción de la avería etc.*

*Posteriormente, en el plazo de 2 horas desde la apertura de la incidencia, Telefónica de España deberá comunicar al Operador un diagnóstico de la avería, así como la hora prevista de reparación. Finalmente, una vez resuelta ésta, Telefónica de España informaría al Operador de la causa y solicitaría el cierre de la misma con la consiguiente confirmación del Operador.*

*...El incumplimiento de estos plazos conllevará el pago de penalizaciones, aspecto que se detalla a continuación.*

*Para el cómputo de estos tiempos de reparación no se tendrán en cuenta las demoras causadas por el Operador o sus clientes directos, ya sea por acceso a sus dependencias o por indisponibilidad de personal técnico del Operador."<sup>31</sup> (negritas fuera del texto)*

Finalmente, los cambios expuestos anteriormente plantean escenarios que incumplen con las Medidas de Preponderancia y que merecen la atención del IFT para ser revisados y modificados en búsqueda de cumplir con los objetivos de las Ofertas de Referencia y de las Medidas de Preponderancia. Por un lado, la propuesta que busca aumentar los plazos de

<sup>31</sup> Sección 4. Niveles de Calidad. Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas de Telefónica España, S.A.U. Consultado en: <https://www.cnmc.es/sites/default/files/5401435.pdf>



entrega de todos los enlaces a 60 días hábiles contradice lo establecido en la Medida decimosexta del Anexo 2, la cual estipula que:

*“Los términos y condiciones bajo los cuales el Agente Económico Preponderante podrá proveer Enlaces Dedicados de manera anticipada deberán estar definidos en la Oferta de Referencia.”<sup>32</sup> (negrillas fuera del texto original)*

Se precisa que, de ninguna manera el plazo actualmente propuesto por el AEPT para los enlaces bajo la tecnología TDM concuerda con lo estipulado en las Medidas Fijas, por lo que esta modificación resulta injustificada e inviable. Además, al consolidar el plazo de entrega de todos los enlaces Ethernet a 60 días hábiles esto se contrapone a la Medida cuadragésima primera, en donde se establece que la Oferta propuesta debe reflejar, como mínimo, las condiciones de la Oferta vigente.

### **Descripción de la solución propuesta**

Con el fin de garantizar procesos justos entre las partes en la ORE DM, se solicita que se implementen las siguientes soluciones:

- **Eliminar los “paros de reloj” asociados con el Site Survey.** Se solicita al IFT que asegure que en la Oferta el AEPT estipule claramente que la fecha vinculante acordada inicialmente entre las partes no debe ser alterada o extendida debido a las visitas al sitio, dado que este procedimiento es necesario para verificar las condiciones para la instalación de los servicios. Además, se considera necesario que la ORE DM especifique que los “paros de reloj” solo pueden ser presentados si se proporciona evidencia fehaciente y comprobable a la contraparte de que las dificultades de acceso a los sitios no son atribuibles al AEPT, con la imposición de sanciones por parte del IFT en caso de no presentar dicha evidencia.
- **Incluir en la ORE DM una definición precisa de los eventos que justifican un “paro de reloj”:** Es evidente que el AEPT se aprovecha de las ambigüedades en la Oferta para extender al máximo los plazos de inicio de sus labores, lo que termina afectando negativamente a los CS y a sus usuarios finales. Por ello, se solicita que se defina de manera clara y específica qué eventos son válidos para solicitar un “paro de reloj”. Adicionalmente, debido a que en el informe de consideraciones de la ORE 2024 el Instituto manifestó no estar de acuerdo el cambio de redacción en la expresión “de manera enunciativa más no limitativa”, la cual genera incertidumbre sobre los casos en que pueden aplicarse un “paro de reloj”, se solicita al IFT que obligue al AEPT a incluir en la Oferta que, en el caso de que se use el “paro de reloj”, el AEPT debe de proveer soportes fehacientes, o de lo contrario se le impondrán las sanciones correspondientes por el incumplimiento de esta condición.

<sup>32</sup> Acuerdo P/IFT/021220/488. Anexo 2, pg. 12.

- **Implementar un sistema automatizado para la resolución de fallas:** Para lograr la máxima disponibilidad de servicios y agilizar la resolución de fallas, se propone adoptar un sistema similar al que se utiliza en la ORLA de Telefónica España<sup>33</sup>. Este sistema automatizado de comunicación de incidencias permite proporcionar detalles sobre la falla, y el AEPT debe ofrecer una hora estimada para la resolución en un plazo máximo de dos horas. Además, si no se cumplen los plazos establecidos para la resolución de la falla según su prioridad, el operador será penalizado.

---

<sup>33</sup> Sección 4. Niveles de Calidad. Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas de Telefónica España, S.A.U. Consultado en: <https://www.cnm.es/sites/default/files/5401435.pdf>





## 6 Otras problemáticas identificadas por GTV

Este capítulo aborda cuatro problemáticas fundamentales que han surgido debido a diversas incidencias persistentes y nuevas en la ORE. Estas problemáticas, tienen su origen en dos causas principales: por un lado, las acciones del AEPT que buscan entorpecer y deteriorar la ORE para los CS y, por otro lado, las deficiencias en la estructura e implementación de dicha Oferta. Estas situaciones generan un impacto significativo en el mercado de telecomunicaciones en México, afectando negativamente la capacidad de los CS para acceder a la infraestructura del AEPT y perjudicando de esta manera la competencia efectiva y, en última instancia, a los usuarios finales.

La primera problemática se refiere al incremento de tarifas propuesto por el AEPT, el cual desincentiva el uso de la Oferta por parte de los CS. Es esencial que las tarifas no obstaculicen la competencia en el mercado, por lo que sería conveniente implementar una senda decreciente que refleje las eficiencias operativas y económicas que el AEPT puede alcanzar. Esta estrategia incentivaría tanto el uso de la Oferta como la entrada y permanencia de nuevos competidores, fomentando un entorno competitivo, dinámico y equitativo en el sector de las telecomunicaciones.

En segundo lugar, se abordan las dificultades relacionadas con la demanda de ciertos servicios, como los de la categoría de pronóstico. Aunque el AEPT argumenta que la baja demanda podría justificar en algún futuro una eliminación, es evidente que la disminución en el uso de estos servicios se debe a las barreras constantes para acceder a ellos. El priorizar la eliminación de procedimientos y servicios en desuso empobrece la Oferta limitando la cantidad de alternativas para los CS. Contrario a esto, GTV considera que el AEPT debería propender por mejorar las condiciones de la ORE y así fomentar su uso.

En tercer lugar, se destaca la necesidad de establecer espacios de conciliación que mejoren la comunicación entre los CS y el AEPT, facilitando acuerdos bajo un monitoreo activo del IFT. Finalmente, se analiza la importancia de garantizar que la Oferta para 2025 mantenga o mejore las condiciones actuales, tomando en cuenta todas las solicitudes de los CS. Asimismo, es fundamental que el IFT verifique rigurosamente que los cambios rechazados no sean incluidos en ninguna de las secciones de la Oferta final. Este control es esencial, especialmente considerando casos recientes donde se evidenció, por ejemplo, que, en la sección de Proyectos Especiales, las modificaciones relacionadas con adecuaciones se ajustaron en un apartado de la Oferta, pero persistieron en otros, generando una falta de cohesión al interior de la ORE.

### 6.1 Incremento en el nivel de tarifas

El AEPT ha demostrado una tendencia sistemática a proponer incrementos tarifarios anualmente, la cual se repite en la ORE propuesta para 2025. Este aumento, que se sitúa en

un umbral del 4.98% en comparación con las tarifas vigentes para 2024, **supera las expectativas de inflación para el cierre de 2024**, las cuales se ubican en 4.23% según la Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en Economía de julio del presente año realizada por Banxico<sup>34</sup>. Este comportamiento es incoherente con el panorama macroeconómico mexicano.

Aunque el AEPT ha justificado los incrementos tarifarios, estos no vienen acompañados de mejoras en las condiciones o la calidad de los servicios ofrecidos a los CS. Esto, junto con las persistentes dificultades que enfrentan los CS para acceder a los servicios de la ORE, desincentiva la solicitud de servicios adicionales y limita su capacidad para expandir el volumen de solicitudes.

Además, la alteración continua de las tarifas por parte del AEPT ha generado un incremento significativo en los costos asociados a la habilitación de los servicios. A pesar de la reducción en algunas tarifas, el impacto neto no representa una mejora significativa para los CS. Esto se debe a que las reducciones en algunas tarifas no compensan los incrementos en otras, lo que resulta en costos finales más elevados para los CS al intentar acceder a la infraestructura del AEPT. Esto se refleja claramente en la *Figura 6.1* que compara la implementación de un servicio con características similares entre 2023 y 2024. En este ejemplo, aunque hubo una disminución en la renta mensual, el aumento desproporcionado en el gasto de activación resultó en un incremento total del ~100.3% en el costo del servicio, pasando de MXN42,481 en 2023 a MXN85,104 en 2024. Este comportamiento plantea serias preocupaciones sobre la disposición del AEPT para mantener relaciones comerciales justas con los CS.

| 2023                                |                     | 2024                            |                    |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------|
| Enlaces Ethernet                    |                     | Enlaces Ethernet                |                    |
| Capacidad                           | Ethernet 10 Mbps    | Capacidad                       | Ethernet 10 Mbps   |
| Cantidad                            | 1                   | Cantidad                        | 1                  |
| Renta Mensual                       | \$ 6,644.00         | Renta Mensual                   | \$6,180.00         |
| Larga Distancia km                  | 139                 | Larga Distancia km              | 60                 |
| \$ x Km                             | \$ 40.00            | \$ x Km                         | \$40.00            |
| Sub Total LD                        | \$ 5,560.00         | Sub Total LD                    | \$2,400.00         |
| Instalación Local                   | \$ 27,410.00        | Instalación Local               | \$71,014.00        |
| Instalación LD                      | \$ 2,867.00         | Instalación LD                  | \$5,510.00         |
| <b>Total Renta Mensual + LD</b>     | <b>\$ 12,204.00</b> | <b>Total Renta Mensual + LD</b> | <b>\$8,580.00</b>  |
| <b>Activación 12, 24 y 36 meses</b> | <b>\$ 30,277.00</b> | <b>Activación</b>               | <b>\$76,524.00</b> |

*Figura 6.1: Análisis del aumento del gasto de activación vs. la disminución de la renta mensual [Fuente: Elaboración propia, 2024]*

<sup>34</sup> Banxico (2024). Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en Economía del Sector Privado: Julio de 2024. Disponible en <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/encuestas-sobre-las-expectativas-de-los-especialis/%7B1C75B8C7-2E71-BF0C-1BA1-2C945F4334A6%7D.pdf>



En este escenario, es esencial que el IFT actúe para hacer que el AEPT como mínimo mantenga las tarifas actuales de la ORE DM y asegurar que los futuros ajustes sigan una tendencia descendente en todos servicios, lo que evitaría casos como el presentando en la *Figura 6.1* y, reflejaría tanto los avances tecnológicos de la industria como las mejoras en eficiencias del AEPT. Esto estaría en línea con el enfoque adoptado por el IFT en otras tarifas mayoristas reguladas, como las tarifas de interconexión, y con las prácticas de otros reguladores que han introducido sendas de reducción gradual (*glide paths*). La adopción de un enfoque similar para las tarifas establecidas en la ORE garantizaría una evolución consistente con las tendencias regulatorias actuales y promovería el uso de la Oferta, en línea con la búsqueda de una mayor eficiencia en el mercado.

No obstante, si se decide continuar con los aumentos tarifarios, estos deben alinearse más estrechamente con las expectativas inflacionarias del país y estar respaldados por mejoras tangibles en los servicios, en lugar de eliminaciones de procedimientos y servicios en la Oferta. Esto en aras de promover un acceso justo y eficiente a los servicios, incentivar una mayor adopción, y alcanzar mercados más competitivos y saludables para todos los actores involucrados.

#### **Descripción de la solución propuesta**

Con el objetivo de mantener un mercado con tarifas justas y proporcionales, que incentiven el uso de la Oferta y supongan una mejora en las condiciones para los CS, GTV solicita lo siguiente:

- **Implementar reducciones tarifarias en función de avances tecnológicos y eficiencias operativas:** Se solicita que los futuros ajustes tarifarios tomen en cuenta los avances tecnológicos en la industria y las eficiencias operativas logradas por el AEPT, orientándose hacia una tendencia descendente. Esto incentivará una mayor adopción de los servicios por parte de los CS y contribuirá a un mercado más competitivo, asegurando que las tarifas sean justas y reflejen el verdadero costo-beneficio de los servicios ofrecidos.

No obstante, en caso de no aceptar la solicitud y de insistir en aumentos tarifarios, GTV sugiere que cualquier incremento tarifario futuro esté estrechamente alineado con las expectativas inflacionarias del país y que, además, estos incrementos estén respaldados por mejoras significativas en la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos. Esto asegurará que los ajustes tarifarios no solo reflejen las realidades económicas, sino también un verdadero compromiso con la mejora continua del servicio, fomentando así un entorno competitivo y justo.

## **6.2 Barreras que afectan la demanda de ciertos servicios en la ORE**

En el ámbito de las actividades, procedimientos y servicios establecidos en la ORE, han surgido diversas dificultades que impactan la demanda y uso de algunos de ellos por parte

de los CS. Un ejemplo notable es el de los servicios de pronóstico de demanda, los cuales en lugar de cumplir su propósito de reducir los tiempos de entrega por parte del AEPT, se han convertido en una herramienta que, desde su diseño, imposibilita su uso efectivo. Por lo tanto, es evidente que el limitado uso de estos servicios no se debe a la falta de interés por parte de los CS, sino a las numerosas barreras que dificultan el acceso efectivo a estos.

Estas barreras incluyen requisitos excesivos e innecesarios que el AEPT impone tanto para la solicitud de servicios como para su futura prestación. Específicamente, en el caso de los pronósticos de demanda, el AEPT solicita a los CS información innecesaria y prácticamente imposible de prever, dada la naturaleza de los servicios que los CS brindan a través de la infraestructura del AEPT. Entre estas barreras se encuentra la obligación de predecir con precisión aspectos como la ubicación específica (municipio, ciudad) y la capacidad exacta del servicio, como se puede evidenciar en la Figura 6.2. Estos requisitos resultan ser obstáculos insuperables, ya que los CS, al no contar con la información requerida, se ven obligados a hacer conjeturas, lo que compromete tanto la replicabilidad técnica como la eficiencia en la prestación de los servicios, resultando en un uso nulo del servicio.

The screenshot shows a web application interface for demand forecasting. The main window is titled "Pronósticos Lada Enlace". A modal window titled "LADA ENLACE" is open, displaying the following fields:

- Concesionario Solicitante: (empty)
- Punto Multipunto:
- Punto A:
  - Estado: AGUASCALIENTES
  - Municipio: AGUASCALIENTES
  - Ciudad: AGUASCALIENTES
  - Capacidad: NWS4
  - Cantidad: 1
- Punto B:
  - Estado: BAJA CALIFORNIA
  - Municipio: MUNICIPIO NO CATALOG
  - Ciudad: Seleccionar Ciudad...
  - Seleccione Sub capacidad: (empty)
  - Cantidad: 1
- Semestre pronosticado: Julio-Diciembre 2023

Figura 6.2: Pantallazo de los campos solicitados en los pronósticos [Fuente: Elaboración propia, 2024]

El propósito original de los pronósticos de demanda era reducir los tiempos de entrega de servicios por parte del AEPT, lo cual es fundamental para asegurar una provisión eficiente y



equitativa de los servicios. No obstante, en la práctica, estos requisitos adicionales han resultado contraproducentes, limitando la capacidad de los concesionarios para aprovechar plenamente las ventajas prometidas por la ORE DM, como la reducción de tiempos de entrega. Este enfoque del AEPT refleja una falta de compromiso para fomentar el uso de los servicios y mejorar las condiciones actuales. En lugar de abordar y resolver las barreras existentes, el AEPT se ha enfocado en proponer cambios que complican aún más la solicitud de servicios, y en algunos casos, a justificar la eliminación de otros servicios, como el de enlaces TDM, lo que resulta perjudicial para la competencia en el mercado.

Es imperativo que se reevalúe el enfoque del AEPT hacia la gestión de la demanda de servicios, priorizando la eliminación de barreras innecesarias y facilitando un acceso efectivo por parte de los CS. Sólo así se podrá garantizar que las medidas regulatorias realmente promuevan la competencia y la eficiencia en el mercado de telecomunicaciones, asegurando beneficios tanto para los CS como sus usuarios finales.

### **Descripción de la solución propuesta**

Con el objetivo de crear condiciones justas en todo el proceso de solicitud y habilitación de actividades, procedimientos y servicios establecidos en la ORE DM, GTV propone llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Simplificar los requisitos de solicitud de servicios:** Es imperativo que el AEPT reconsidere y simplifique los requisitos actuales para la solicitud de servicios, eliminando aquellos factores innecesarios y difíciles de prever. Esto permitirá a los CS proporcionar información precisa y manejable, facilitando así el acceso a los servicios y promoviendo una mayor eficiencia en su prestación.

En particular, se deben reformular los requisitos de los pronósticos. Es esencial que el IFT impulse un aprovechamiento óptimo de este mecanismo, cuyo propósito es reducir los tiempos de entrega de servicios, basándose en estadísticas y datos históricos proporcionados por los CS. En este sentido, GTV considera necesario limitar y ajustar la información requerida para llevar a cabo los pronósticos de servicio, asegurando que estos puedan ser utilizados de manera efectiva y cumplan su objetivo.

- **Establecer un proceso de revisión continua de barreras de acceso, que promueva la resolución de problemas antes de eliminar servicios:** Es fundamental que el AEPT priorice la resolución de los problemas que enfrentan los CS para la solicitud de acceso, antes de considerar la eliminación de cualquier actividad, procedimiento o servicio. Se solicita establecer mecanismos de apoyo y mejora continua para resolver las dificultades actuales. Para ello, es necesario que el IFT implemente un proceso continuo de revisión y evaluación de las barreras de acceso que actualmente enfrentan los CS. Este proceso debe involucrar consultas periódicas con los CS y el AEPT para identificar y eliminar obstáculos que limitan la utilización de los servicios ofrecidos, asegurando que las condiciones de acceso sean justas y equitativas. Lo anterior, garantizaría que los CS

puedan aprovechar plenamente los servicios disponibles, en lugar de enfrentar la eliminación de opciones críticas.

### 6.3 Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, los CS y el AEPT es crucial para una implementación adecuada de la ORE, en aras de maximizar su impacto positivo sobre la competencia del mercado. Por ello, es imprescindible crear espacios de diálogo para tratar problemas operativos, quejas concretas y áreas de mejora que beneficien a todos los implicados, con el objetivo de optimizar tanto la implementación como el impacto de la normativa. Actualmente se llevan a cabo reuniones en las que el AEPT y los CS pueden discutir problemas específicos y acordar mejoras relacionadas con la implementación de la ORE, como es el caso del Comité técnico del Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de telecomunicaciones fijos (en adelante "Comité SEG"). Sin embargo, estas sesiones carecen de KPIs y de la formalización adecuada para que las decisiones tomadas en estos espacios sean vinculantes. Además, la participación del IFT en estas reuniones es pasiva y no realiza un seguimiento a las discusiones y acuerdos que se dan en estos espacios.

Un ejemplo claro en donde ocurren este tipo de situaciones es en el Comité SEG, en donde GTV ha presentado múltiples solicitudes de mejoras al SEG con el fin de hacer más eficaz y eficiente la operatividad de la ORE. Sin embargo, en la mayoría de los casos, las discusiones y consideraciones allí desarrolladas no se han materializado en la práctica.

Como se muestra en la Figura 6.3, en la vigésima quinta sesión del Comité SEG, llevado a cabo el 24 de mayo de 2024, GTV solicita que el AEPT tenga la obligación de registrar los cambios de estado de todos los trámites y procesos que se hacen dentro del SEG. Lo anterior entendiéndose que la bitácora existente en el SEG no permite la trazabilidad adecuada de la información, al no ser suficiente para revisar si existen cambios de estado en los trámites y procesos. Además, existen comunicaciones que no se encuentran registradas en la bitácora, ya que se hacen por medio de canales de comunicación alternos (no registrados en la bitácora) cuando existen problemas con el funcionamiento del SEG. Aunado con esto, GTV también solicitó que la actualización del estado de un NIS genere una notificación automática por medio de correo, SMS u otro canal de comunicación, puesto que el proceso actual para la revisión del estado de los NIS se hace de manera manual, uno a uno, lo cual genera reprocesos e ineficiencias en la implementación de las Ofertas.





### 3. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA INTEGRADA DE PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SEG-IFT.

Inicia Televisa proyectando una presentación que se anexa a la presente acta, refiriéndose a los puntos importantes que considera relevantes del SEG, proponiendo innovaciones dentro del cumplimiento establecidas para su utilidad.

Dentro de las propuestas manifiesta el procedimiento que conlleva el SISE, en los cuales considera necesario que el Agente Preponderante tenga la obligación a registrar los cambios de estado de todos los trámites y procesos.

El IFT señala que existe una parte del SEG de las bitácoras y le gustaría saber si tiene acceso a ellas, a lo que Televisa manifiesta que sí, pero que no son suficientes para revisar si existen movimientos.

Telmex manifiesta considerar los puntos que refiere Televisa.

Televisa argumenta que hay comunicaciones que no están registradas en la bitácora, las cuales son alteras.

Telmex argumenta que el SEG debe ser el único medio de comunicación.

Televisa en respuesta manifiesta que siempre ha habido propuestas por su parte para proponer mejoras en el sistema y buscar facilitar su uso para beneficio de los concesionarios.

Refiere que es importante que las actualizaciones de NIS en el SEG se debe generar automáticamente para las notificaciones por medio de correo, SMS o aplicaciones de mensajes instantáneos, todo esto, para mejora.

El IFT menciona que los correos son servicios complementarios, de acuerdo a la oferta, sin embargo, se sigue buscando trabajar para mejorar.

Televisa requiere se garantice que el SEG sea el único medio de comunicación y los servicios secundarios sean el correo y vía telefónica, considerando que lo ideal sería un alertamiento con un correo electrónico y se indique qué NIS tuvieron cambio va que actualmente se tiene que revisar cada NIS y eso genera mucho trabajo.

Asimismo, manifiesta que es necesario contar con niveles de servicio que mejoren la experiencia a los usuarios, por ejemplo, mejorar el tiempo de respuesta a cada interacción en el SEG.

Megacable manifiesta el procedimiento que se lleva a cabo para recibir las notificaciones, sin embargo, considera que el IFT puede establecer mejoras en el servicio para los diversos usos, haciendo énfasis en algunos ejemplos en donde puede perderse el contacto para llevar a cabo el seguimiento de los trámites.

Telmex considera que el único medio oficial sea el SEG, considera que hay que entender el funcionamiento real del sistema.

Red Nacional, comenta que hay cosas que hace el sistema y cosas que necesariamente implican la interacción del personal, por ejemplo se requiere cuando el técnico realiza una visita, cuando se requiere un acceso y el técnico está en sitio, entre otros. Las ofertas tienen plazos establecidos específicos para cada una de las etapas y fases, siendo ese el momento en que se debería esperar el cambio y estos cambios de estado son registrados en el SEG.

Asimismo refiere la importancia de la responsabilidad de los partes para cumplir con dichos plazos. No obstante, por la cantidad de servicios y los diferentes tiempos (servicios de horas, días, semanas o meses). Por otra parte la atención en tiempo real generaría un mayor costo.

Figura 6.3: Apartado del acta de la vigésima quinta sesión del Comité SEG [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Como respuesta a la primera solicitud, relacionada con la obligación de registrar todos los movimientos en el SEG, el AEPT manifestó considerar los comentarios de GTV, pero hasta el momento, no se ha evidenciado la implementación de esta solicitud en el funcionamiento del sistema. Por otro lado, a la solicitud de generar notificaciones automáticas cuando se actualice el estado de un NIS, el AEPT respondió de manera rotunda que el único medio de

comunicación oficial es el SEG y que se debe entender el funcionamiento real del sistema. En este caso, la respuesta del AEPT no muestra un interés por entender las problemáticas a las que se enfrentan los CS, puesto que su respuesta no atiende de ninguna manera la preocupación de los CS de darle seguimiento eficiente a los trámites que se hacen por medio del sistema. Adicionalmente, la respuesta del IFT a esta última solicitud se centra en que esas notificaciones son servicios complementarios de acuerdo con la Oferta y que sigue buscando trabajar para mejorar. Esta respuesta por parte del Instituto no muestra determinaciones claras y concretas en aras de conciliar las preocupaciones o problemáticas de ambas partes.

Otro ejemplo de esta situación se plasma en el acta de la sesión 26 del Comité SEG (ver Figura 6.4), llevada a cabo el 10 de junio de 2024. En esta sesión GTV presentó diversas propuestas de mejora al SEG relacionadas con la implementación de la ORE, entre las cuales se solicitó la ampliación de las especificaciones técnicas del equipo estándar para la entrega de servicios. De la mano con la propuesta, GTV consultó si era posible compartir la lista de equipos estándar, a lo que el AEPT respondió que son los equipos con los que trabaja y que ya los CS los conocen. Este es otro caso donde el AEPT no muestra disposición de entablar conversaciones conciliadoras, sino que, por el contrario, se escuda en los términos que él mismo impone en la Oferta sin ánimos de entablar relaciones comerciales duraderas con los CS que benefician a ambas partes.

5.- Ampliación de las especificaciones técnicas de equipo estándar para entrega de servicios.

Televisa muestra el ejemplo de los rubros existentes en el SEG, argumentando que la información se debe solicitar vía correo electrónico.

Telmex menciona estar revisando estos puntos.

Red Nacional menciona que si el sitio del cliente cumple con las características técnicas señaladas en la oferta, entonces el servicio puede ser entregado, y se analizará en todo caso la posibilidad de entregar la información de los equipos en función de los tiempos disponibles que establece la oferta.

El representante de Televisa dio ejemplos de paro de reloj donde no se visualiza el motivo solo se ve un paro de reloj. Adicionalmente Televisa menciona que si les pueden compartir la lista de equipos estándar.

Red Nacional responde que esos equipos son con los que trabajan y son los equipos que ya conocen con la tecnología existente.

El IFT menciona tomar nota dando la oportunidad de adherir algo más a los presentes.

Figura 6.4: Apartado del acta de la vigésima sexta sesión del Comité SEG [Fuente: Elaboración propia, 2024]

La falta de disposición del AEPT por proponer, recibir o negociar soluciones que abarquen las problemáticas a las que se enfrentan los CS en el uso de la ORE, hacen que la comunicación entre el AEPT y los CS en estos espacios sea inefectiva. Adicionalmente, las solicitudes o propuestas expuestas por los CS en el comité SEG se han traído a colación recurrentemente en otras oportunidades como en las respuestas a las consultas de las Ofertas de Referencia y de las Medidas de Preponderancia, así como en los comités de otras Ofertas, como el Comité Técnico de Desagregación. Resulta preocupante que, tras los numerosos intentos de GTV por proponer soluciones a las problemáticas a las que se enfrenta en la implementación de las Ofertas, el IFT no haya adoptado una postura activa mediando



las discusiones que se llevan a cabo en los espacios que este mismo facilita, para así proteger los intereses de todas las partes involucradas. La ausencia de garantías en estas reuniones, sumada a las limitaciones existentes para una adecuada implementación de la Oferta, actúa como un impedimento para el diálogo efectivo y el progreso hacia los objetivos comunes de la ORE DM.

En línea con lo anterior, GTV también ha evidenciado que el AEPT suele tomar decisiones unilaterales en proyectos especiales, plazos de atención de incidencias, parámetros de disponibilidad, y en la conciliación de penalizaciones. En estos casos, tal como se detalló en la sección 5.4, el AEPT espera que los CS acepten sin comprobaciones fehacientes las penalizaciones que este les imputa sin tener una vía de comunicación previa para llegar a un acuerdo mutuo. Este tipo de situaciones deberían tener una índole de negociación comercial/económica, en donde se consideren situaciones específicas de mercado y operación que afecten el servicio en cuestión, con el fin de que sea un acuerdo apropiado que beneficie a ambas partes. Sin embargo, estos espacios de interacción no existen, y no existe garantía de que, si existiesen, la posición del AEPT en estos espacios fuese la misma de indisposición por entablar relaciones comerciales.

Esta falta de disposición del AEPT para fomentar relaciones comerciales con los CS agrava los problemas derivados de los ineficientes canales de comunicación, afectando el seguimiento adecuado de los trámites desde la solicitud hasta la habilitación efectiva de los servicios y la atención a incidencias en estos. Asimismo, en la mayoría de los casos, no hay un acompañamiento adecuado por parte del IFT en aras de mediar las discusiones y acuerdos durante las interacciones que facilita entre los CS y el AEPT. Esta situación perpetúa las dificultades en el proceso, permitiendo que el AEPT priorice sus propios intereses y ponga obstáculos a los CS para el acceso efectivo a su infraestructura.

Finalmente, en línea con el rol mediador del IFT, en la ORE DM (tanto vigente como propuesta) se resalta la cláusula Vigésima Sexta – Desacuerdos –, la cual estipula que:

*“En caso de existir algún desacuerdo entre las Partes, TELMEX/TELNOR o el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] o ambas, solicitarán la intervención del Instituto a efecto de que resuelva la controversia suscitada.”*

Esta cláusula abre la puerta a que el Instituto actúe como mediador en caso de desacuerdos entre el AEPT y los CS, cuando no se logre una conciliación sobre cualquier aspecto abordado en la Oferta. No obstante, aunque la inclusión de este mecanismo es, sin duda, un avance positivo, en su forma actual es poco detallada y en la práctica no soluciona de fondo las problemáticas expuestas. Lo anterior, considerando que no se especifica claramente en qué situaciones o en qué condiciones se considera adecuada y se puede solicitar la intervención del Instituto.

Contar con la posibilidad de intervención del Instituto es esencial para la adecuada implementación de la ORE DM y para alcanzar los objetivos previstos. Sin embargo, esta

cláusula podría tener un mayor impacto y ser utilizada con mayor frecuencia por los CS si se detallaran mejor los casos y condiciones en los que el IFT podría intervenir en las negociaciones entre los CS y el AEPT para resolver objeciones y/o disputas.

### **Descripción de la solución propuesta**

Con el fin de mejorar la comunicación y las relaciones comerciales entre los CS y el AEPT, así como poder aprovechar al máximo los espacios de interacción entre ambas partes en temas y problemáticas de interés, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Facilitar espacios entre los CS y el AEPT en donde se puedan establecer negociaciones y relaciones comerciales en el marco de los servicios contenidos dentro de la ORE:** Así como existe el Comité Técnico de Desagregación, en donde se dialogan problemáticas y oportunidades de mejora en la implementación de la OREDA, es clave contar con un espacio similar para enfocarse en las preocupaciones que se presentan en la implementación de la ORE. Este espacio debe permitir que se dialoguen las principales problemáticas que se presentan, así como que se negocien decisiones comerciales que impacten a todas las partes involucradas. De esta manera se evitaría que el AEPT imponga decisiones unilaterales dentro de la Oferta y, en su lugar, las decisiones que impactan a todas las partes se dialogarían previamente y estarían acordadas entre los involucrados. Asimismo, es importante contar con el acompañamiento del Instituto como mediador y supervisor en estos espacios.
- **Contar con la participación del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la ORE DM:** La participación constante y proactiva del Instituto es esencial para la efectividad de los espacios existentes y propuestos, así como para la correcta implementación de la Oferta. Por ello, se considera que el IFT juega un papel indispensable como mediador en los diálogos sobre objeciones y problemas que enfrentan los CS y el AEPT en su operación. Además, esto permitiría identificar áreas de mejora en la ORE DM que podrían ser abordadas a corto plazo.
- **Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos:** Con una participación más activa del Instituto en los espacios existentes y propuestos, es crucial mantener un registro detallado de los acuerdos y compromisos logrados. Estas actas deben detallar plazos específicos para la entrega o resolución de los compromisos y deben ser evaluadas con base en indicadores previamente establecidos para medir su éxito o fracaso. Si se incumplen los acuerdos establecidos en las actas, así como los plazos de ejecución correspondientes, el IFT deberá imponer las sanciones correspondientes al AEPT.



- **Incluir procesos y plazos claros para la intervención del Instituto:** Además de incorporar un mecanismo de intervención por parte del Instituto en situaciones de desacuerdo entre las partes, se solicita agregar mayor especificidad sobre las condiciones o casos en los que se considera adecuado y se puede solicitar tal intervención (por ejemplo, conciliación de facturas, penalizaciones, proyectos especiales, etc.). Igualmente, es necesario definir en la Oferta el procedimiento a seguir en caso de requerir la intervención, así como los plazos correspondientes.

#### **6.4 Las problemáticas expuestas degradan la calidad del servicio y no promueven la competencia en los mercados de telecomunicaciones**

Las dificultades que se describen de forma exhaustiva en las secciones anteriores de este documento han resultado en una afectación de la calidad de los servicios que presta GTV a sus clientes por medio de la ORE. Los problemas asociados con la operación de los servicios de la ORE, tales como largos tiempos de espera para la reparación de fallas y los intentos del AEPT de eliminar servicios como el de enlaces TDM, ponen en riesgo el 53% de los enlaces que GTV tiene activos a través de la ORE DM y que dependen de esta tecnología. Estas prácticas anticompetitivas del AEPT empeoran las condiciones de la Oferta para los CS y reflejan una actitud contraria a los objetivos de las Ofertas de Referencia, que buscan la desconcentración del mercado y la promoción de la competencia.

Además, en paralelo a estas dificultades, también se han evidenciado portaciones netas (diferencia entre líneas recibidas y donadas) positivas hacia el AEPT, como evidencia la Figura 6.5. Según información del BIT, en 2023 y 2024<sup>35</sup>, las portaciones netas para el servicio de telefonía móvil de Telcel fueron de 1,769,836 y 728,177 líneas, respectivamente. Por su parte, las portaciones netas para el servicio de telefonía fija de Telmex y Telnor fueron de 49,677 y 61,083 líneas, para 2023 y 2024<sup>36</sup>. Así bien, para este segmento en específico, el panorama es alarmante dado que las portaciones en 2024 ya superan las de 2023, a pesar de que el año aún no ha concluido.



---

<sup>35</sup> Información hasta julio de 2024

<sup>36</sup> *ibidem*

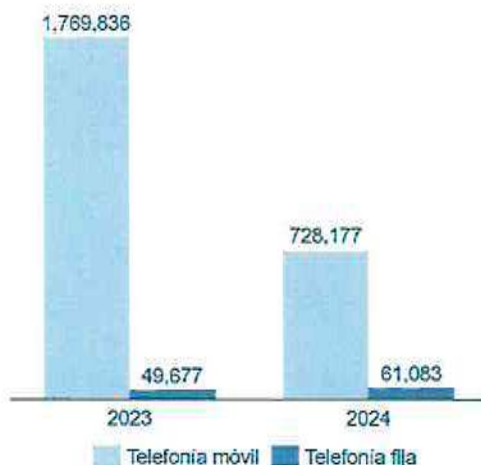


Figura 6.5: Portaciones de líneas de telefonía móviles y fijas para 2023 y 2024 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Este fenómeno, junto con la evolución de la concentración y la participación del AEPT que se describieron a detalle en la sección 4.1, destaca la importancia de generar incentivos para que los CS mantengan y aumenten el uso de la ORE. La persistencia de problemas en la Oferta repercute negativamente tanto en los CS como en sus usuarios finales. Estos últimos, en ocasiones, se ven forzados a buscar otras opciones, debido a las complicaciones que genera contratar sus servicios con CS que soportan sus servicios en la ORE. Esta situación pone de presente la necesidad urgente de corregir las deficiencias de la Oferta para garantizar el cumplimiento de su objetivo principal: promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Para lo anterior, es imperativo que el IFT asegure que la ORE para 2025 mantenga, como mínimo, las condiciones establecidas en la Oferta actual, tal como lo exigen las Medidas de Preponderancia. Además, el IFT debe sancionar cualquier práctica anticompetitiva del AEPT, atendiendo los llamados de los CS sobre las dificultades que enfrentan y aceptando las propuestas de mejora planteadas por estos.

### **Descripción de la solución propuesta**

Dado que el objetivo primordial de las Ofertas de Referencia es promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones, con el fin de optimizar el bienestar de los usuarios finales y estimular el desarrollo de la industria, GTV solicita lo siguiente:

- **Atender todas las solicitudes expuestas en el presente documento de respuestas:** Las distintas secciones evidencian los desafíos que han enfrentado los CS en los últimos años al intentar acceder a los servicios ofrecidos en la ORE. Estos problemas han llevado a que GTV reduzca progresivamente el uso de los servicios bajo esta Oferta. De igual forma, las problemáticas generadas se agravan en un contexto de en portaciones netas positivas hacia el AEPT y de una alta concentración



en los mercados de telecomunicaciones. Sin embargo, dichos problemas podrían resolverse mediante los ajustes y sugerencias propuestos a lo largo de este documento. **Por lo anterior, se solicita al IFT no hacer caso omiso a estas solicitudes, buscando que la ORE cumpla su objetivo regulatorio de eliminar barreras de entrada a los mercados de telecomunicaciones y promover la competencia.**



## 7 Empeoramiento de los términos y condiciones de la ORE

El objetivo de la presente sección es recoger las modificaciones propuestas por el AEPT entre la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de enlaces dedicados ente localidades y de larga distancia internacional para concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones y autorizados de telecomunicaciones presentada por Telmex/Telnor en consulta para el año 2025 y la que se encuentra vigente para 2024. Se resaltan aquellos ajustes que puedan implicar un detrimento en las condiciones de los servicios provistos por el AEPT a los CS y se resaltan los cambios no identificados en el documento de justificaciones que debe presentar el AEPT.

El ejercicio de comparativa se estructura con base en el impacto y prioridad de dicha modificación (Alta, Media y Baja), de la siguiente manera:

- la enumeración de cada uno de los cambios mostrados
- texto en la ORE DM vigente
- texto en la ORE DM propuesta

Se utilizan los siguientes códigos de colores para identificar las modificaciones y los cambios propuestos por el AEPT:

- los textos resaltados en **AZUL** denotan lo que fue agregado a la oferta
- los textos resaltados en **ROJO** denotan fragmentos que han sido eliminados
- los textos resaltados en **VERDE** denotan fragmentos que han sido cambiados

Es de resaltar que, de los 24 cambios identificados, 3 no son justificados exhaustivamente por parte del AEPT en el cuadro de explicación de cambios que acompaña la Oferta. Se solicita incluir la justificación de todos los cambios para una mayor transparencia en el proceso de consulta pública de las Ofertas de Referencia.

Adicionalmente, las modificaciones propuestas por el AEPT deberían mejorar o al menos mantener las condiciones actuales. Pese a esto, se encuentra que la mayoría de los cambios propuestos empeoran las condiciones para los CS. Finalmente, el AEPT insiste en introducir cambios que ya han sido rechazados en ocasiones anteriores por parte del IFT. Por lo anterior, GTV solicita al IFT rechazar nuevamente estos cambios y hacer una revisión rigurosa para garantizar que no sean incorporados en la Oferta definitiva. Además, se solicita llamar la atención del AEPT para impedir que insista en inclusiones que evidentemente empeoran la ORE.



## 7.1 Modificaciones “Prioridad Alta”

### # Apartado de la ORE 2024 vigente

#### 2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

##### 2.1 Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

Servicio de provisión de enlaces dedicados que la División Mayorista de Telmex/Telnor ofrece a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes: Enlaces Entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia Internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a la División Mayorista de Telmex/Telnor ), con las siguientes capacidades: **capacidades de nX64 Kbps (donde n=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12 y 16); E1 (2 Mbps) y Ethernet (1 Mbps a 100 Gbps) de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3.**

Los tipos de interfaz con los que se podrán suministrar los Enlaces Dedicados citados en el párrafo anterior, de manera enunciativa más no limitativa, se muestran en la tabla siguiente:

| Denominación  | V35 | G.703 | IEEE 802.3 |
|---|-----|-------|------------|
| <b>nX 64 kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12 y 16)</b> | X   | X     |            |
| E1  | X   | X     |            |
| Ethernet  |     |       |            |
| 10/100 Base T                                       |     |       |            |
| 1000 Base Sx, Lx y Zx                               |     |       | X          |
| 100/1000 Base T                                     |     |       |            |

#### 2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

##### 2.4.1 Plazos de entrega

Las interfaces terminales deben estar conforme a la ORE de Red Nacional y Red del Noroeste.

Esto también afecta las secciones 2.3, 2.4.1, 2.6 y el Anexo B - Formato de Solicitud de Servicio, donde también aplica la solicitud realizada.

Frente a la eliminación de las denominaciones Nx64 Kbps y E1, en línea con lo mencionado en puntos anteriores, GTV no está de acuerdo con su eliminación, pues empobrece la Oferta al limitar las opciones para los CS. Por otro lado, la unificación de plazos

### # Apartado de la ORE 2025 propuesta

#### 2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

##### 2.1 Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

Servicio de provisión de enlaces dedicados que la División Mayorista de Telmex/Telnor ofrece a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes: Enlaces Entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia Internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a la División Mayorista de Telmex/Telnor ), con las siguientes capacidades: **Ethernet (1 Mbps a 100 Gbps) de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3.**

Los tipos de interfaz con los que se podrán suministrar los Enlaces Dedicados citados en el párrafo anterior, de manera enunciativa más no limitativa, se muestran en la tabla siguiente:

| Denominación          | V35 | G.703 | IEEE 802.3 |
|-----------------------|-----|-------|------------|
| Ethernet              |     |       |            |
| 10/100 Base T         |     |       |            |
| 1000 Base Sx, Lx y Zx |     |       | X          |
| 100/1000 Base T       |     |       |            |

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

Esto también afecta las secciones 2.3, 2.4.1, 2.6 y el Anexo B - Formato de Solicitud de Servicio, donde también aplica la solicitud realizada.

Frente a la eliminación de las denominaciones Nx64 Kbps y E1, en línea con lo mencionado en puntos anteriores, GTV no está de acuerdo con su eliminación, pues empobrece la Oferta al limitar las opciones para los CS. Por otro lado, la unificación de plazos

# Apartado de la ORE 2024 vigente

| Denominación          | Capacidad          | Plazos máximos                     |                                    |
|-----------------------|--------------------|------------------------------------|------------------------------------|
|                       |                    | Entre Localidades/ Larga distancia | Entre Localidades/ Larga distancia |
| Mz 64 kbps (N=1...16) | 64Kbps a 1024 Kbps | 16 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |
| E1                    | 2.048 Mbps         | 18 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |
| Ethernet              | 1 Mbps             | 35 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |
| Ethernet              | 2 Mbps             | 35 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |
| Ethernet              | 4 Mbps             | 35 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |
| Ethernet              | 6 Mbps             | 35 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |
| Ethernet              | 8 Mbps a 100 Gbps  | 60 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |

Apartado de la ORE 2025 propuesta

| Denominación | Capacidad         | Plazos máximos                     |                                    |
|--------------|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|
|              |                   | Entre Localidades/ Larga distancia | Entre Localidades/ Larga distancia |
| Ethernet     | 1 Mbps a 100 Gbps | 60 días hábiles                    | 60 días hábiles                    |

Impacto / sugerencia

propuesta por el AEPT implica un detrimento para los enlaces de capacidades inferiores a 8 Mbps. GTV considera que el AEPT debería propender por mejorar los plazos allí estipulados, en lugar de empeorarlos.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta

Este cambio también se evidencia en el Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio, donde también aplica la solicitud presentada.

Se solicita al Instituto considerar que no han existido reprogramaciones antes de haber notificado la fecha de entrega vinculante y las que se dan, todas se acuerdan la fecha de entrega.

2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones  
2.4.2 Reprogramación o modificación de fecha de entrega vinculante

El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrá reprogramar o modificar la fecha de entrega vinculante para que sea posterior a la fecha establecida y antes de que la División Mayorista de Telmex/Telnor haya informado que el servicio se encuentra terminado y listo para realizar las pruebas, en los siguientes casos:

2.4.2.1 Si la solicitud de reprogramación o modificación de la fecha de entrega vinculante es presentada antes de que la División Mayorista de Telmex/Telnor proporcione dicha fecha vinculante, se reiniciará el conteo de los plazos de entrega y se aplicarán los criterios señalados en los incisos 1) y 2) del numeral 2.4.1.1.

2.4.2.2 Si la solicitud de reprogramación o modificación de la fecha de entrega vinculante es presentada después de que la División Mayorista de Telmex/Telnor proporcione dicha fecha vinculante, la fecha de reprogramación o modificación de entrega se acordará entre las partes y se garantizará un cumplimiento del 100% si la fecha programada es posterior a la fecha de entrega vinculante previamente proporcionada por la División Mayorista de Telmex/Telnor.

Para los casos descritos en el numeral 2.4.2, los plazos de entrega

2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones  
2.4.2 Reprogramación o modificación de fecha de entrega vinculante

El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrá reprogramar o modificar la fecha de entrega vinculante para que sea posterior a la fecha establecida y antes de que la División Mayorista de Telmex/Telnor haya informado que el servicio se encuentra terminado y listo para realizar las pruebas.

La fecha de reprogramación o modificación de entrega se acordará entre las partes y se garantizará un cumplimiento del 100% si la fecha reprogramada es posterior a la fecha de entrega vinculante previamente proporcionada por la División Mayorista de Telmex/Telnor.

Los plazos de entrega no podrán exceder el doble de los plazos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1, contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.



**# Apartado de la ORE 2024 vigente**

**sujeitos a fecha compromiso** no podrán exceder el doble de los plazos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1, contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.

**Apartado de la ORE 2025 propuesta****Impacto / sugerencia**

- 4**
- 2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**
- 2.4.3 Medición del cumplimiento de los plazos de entrega**
- b) Cualquier causa imputable al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante o su cliente final, entre otras:
- Los retrasos imputables al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en la obtención de permisos para acceder dentro de los sitios del propio Concesionario Solicitante, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos. Esto es, la División Mayorista de Telmex/Telnor solo está obligada a gestionar los permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante tramitar los permisos necesarios una vez que inicia la propiedad privada.
  - De igual forma, cuando se requieran condiciones especiales para acceso en el domicilio del cliente final, los cuales de manera enunciativa más no limitativa podrán ser: horarios limitados de acceso y de permanencia, solicitar el permiso de acceso con varios días de anticipación, requerir un permiso por cada vez que se acceda a las instalaciones, cursos de capacitación obligatorios, exámenes médicos previos al acceso cuya programación no depende de la División Mayorista de Telmex/Telnor, entrega de documentación específica con varios días de anticipación de los técnicos de la División Mayorista de Telmex/Telnor.
- Se solicita al Instituto modificar el párrafo para establecer la necesidad de la presencia del técnico del Concesionario en la visita a las instalaciones de su cliente final, ya que el Concesionario podrá constatar muchos de las situaciones que se suscitan y que pueden llevar a Paro de Reloj. Esta modificación seguramente ayudará a mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios ya que con la presencia de los técnicos de los Concesionarios se podrá coadyuvar en el aprovisionamiento o en la reparación de la falla.

- 2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**
- 2.4.3 Medición del cumplimiento de los plazos de entrega**
- b) Cualquier causa imputable al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante o su cliente final, entre otras:
- Los retrasos imputables al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en la obtención de permisos para acceder dentro de los sitios del propio Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos. Esto es, la División Mayorista de Telmex/Telnor solo está obligada a gestionar los permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante tramitar los permisos necesarios una vez que inicia la propiedad privada.

- De igual forma, cuando se requieran condiciones especiales para acceso en el domicilio del cliente final, los cuales de manera enunciativa más no limitativa podrán ser: horarios limitados de acceso y de permanencia, solicitar el permiso de acceso con varios días de anticipación, requerir un permiso por cada vez que se acceda a las instalaciones, cursos de capacitación obligatorios, exámenes médicos previos al acceso cuya programación no depende de la División Mayorista de Telmex/Telnor, entrega de documentación específica con varios días de anticipación de los técnicos de la División Mayorista de Telmex/Telnor.

Para los dos puntos arriba mencionados, es de carácter obligatorio que existan presencia por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en toda aquella visita que realice la División Mayorista de Telmex/Telnor a las instalaciones del cliente final para que pueda atender cualquier duda o detalle técnico.



**# Apartado de la ORE 2024 vigente****2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones****2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios**

2.5.1 Al recibir la solicitud la División Mayorista de Telmex/Telnor enviará vía el SEG el correspondiente acuse de recibo, sin embargo, las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que la División Mayorista de Telmex/Telnor entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes. En caso de ser rechazada por información incompleta o incorrecta, el Concesionario Solicitante o Autorizado presentará una nueva solicitud vía el SEG.

**Apartado de la ORE 2025 propuesta****2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones****2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios**

2.5.1 Al recibir la solicitud la División Mayorista de Telmex/Telnor enviará vía el SEG el correspondiente acuse de recibo, sin embargo, las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que la División Mayorista de Telmex/Telnor entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes. En caso de ser rechazada por información incompleta o incorrecta, el Concesionario Solicitante o Autorizado presentará una nueva solicitud vía el SEG. En caso de que el Concesionario Solicitante o Autorizado envíe su solicitud en un día inhábil o posterior a las 17:00 horas de un día hábil, se tomará como recepción de dicha solicitud el día hábil inmediato siguiente.

**Impacto / sugerencia**

La inclusión propuesta por el AEPT supone una carga adicional para los CS, que deberán presentar una nueva solicitud en un plazo muy corto, de aprobarse la inserción. Paralelamente, la inclusión del día inhábil u hábil posterior a las 17:00 para la fecha de recepción de la solicitud, denotan la intención del AEPT de ampliar los plazos presentados en la Oferta vigente, empeorando así sus condiciones para los CS.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

Este cambio también se evidencia en el Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio, donde también aplica la solicitud presentada.

6

**2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones****2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios**

2.5.5 La División Mayorista de Telmex/Telnor notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en un plazo máximo de **7 (siete) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para enlaces de velocidades 2.048 Mbps e inferiores, y de 30 (treinta) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para Enlaces Ethernet;** tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un plazo máximo de **5 (cinco) días hábiles, contados a partir de la entrega del número de referencia.**

**2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones****2.5 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios**

2.5.3 La División Mayorista de Telmex/Telnor notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para Enlaces Ethernet; tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante haya notificado el pago por el cargo de servicio de entrega anticipada.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la

oferta vigente.



Oferta vigente.

Este cambio también se evidencia en el Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio, donde también aplica la solicitud presentada.

El AEPT propone incluir casos adicionales en los que se puede llevar a cabo un proyecto especial relacionado con la red de transporte y adecuaciones. En primer lugar, GTV considera que sólo se deberían tener proyectos especiales para planta externa y únicamente en casos en que no exista ningún servicio de enlaces dedicados locales, como lo dispone la Oferta vigente.

Adicionalmente, GTV considera inadmisibles que el AEPT insista en inclusiones que han sido rechazadas por el IFT en el proceso de consultas públicas de ofertas previas, sobre todo cuando la autoridad regulatoria ha establecido claramente en su informe de consideraciones aquellos aspectos que no pueden incluirse como proyectos especiales al estar contenidos en los demás servicios que contempla la ORE. Un ejemplo de esto es el caso de adecuaciones, que el AEPT propone incluir nuevamente en este cambio.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentran en la Oferta vigente. También hace un llamado al IFT para que este revise que el AEPT no reincide en la inclusión de modificaciones que la misma autoridad ha rechazado en el proceso de consulta pública de ofertas anteriores.

2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones  
2.5.6 Proyectos Especiales

En caso de que la División Mayorista no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura como las que de manera enunciativa más no limitativa a continuación se describen, se requerirá de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial:

Red de Acceso (Incluye planta externa):

- Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km.
- Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.
- Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. **habiendo** condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.
- Cuando no se cuente con infraestructura existente en la red de acceso en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, la División Mayorista justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.
- Cuando no se cuente con infraestructura existente en la red de

2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones  
2.5.6 Proyectos Especiales

La División Mayorista de Telmex/Telnor podrá ofrecer la prestación del servicio de enlaces dedicados entre localidades y/o de larga distancia internacional a través de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial, cuando en el insumo de la red de acceso se presenten los siguientes casos:

- Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km.
- Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme o poste de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.
- Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.
- Cuando no se cuente con infraestructura existente, en la red de acceso en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni **lampo** se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, División Mayorista **Telmex/Telnor** justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.
- Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nueva infraestructura de red de acceso, en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como un Proyecto

# Apartado de la ORE 2024 vigente

Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.

La justificación y la solución propuesta deberán señalar expresamente las razones por las cuales se considera un Proyecto Especial e identificar claramente los elementos de costo adicionales a aquellos considerados dentro de la presente Oferta.

Apartado de la ORE 2025 propuesta

agregación o distribución para solicitar servicios de 2 Gbps o mayores, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, División Mayorista Telmex/Teinor justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.

- Cuando el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante solicite una solución técnica en la red de acceso que requiera duplicar la infraestructura parcial o totalmente.

Red de Transporte (Incluye Carrier Ethernet, Alta Capacidad y Larga Distancia);

Para la Red de Transporte Local y Zonal se considerarán Proyectos Especiales los siguientes casos:

1.- En el transporte Carrier Ethernet:

- Cuando los equipos no cuenten con capacidad y/o puertos disponibles hacia los equipos de acceso, entre los propios equipos de un clúster o hacia las conexiones con la Red Dorsal de Alta Capacidad.

En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: 1) equipamiento de puertos nuevos en tarjetas existentes; 2) cambio por tarjetas de alta densidad; 3) nuevo equipo de agregación; 4) inserción de dos equipos de distribución de alta densidad en el clúster; e 5) inserción de un nuevo clúster.

En los casos de capacidad no disponible entre agregador y distribuidor o en las conexiones con la Red Dorsal de Alta Capacidad se aumentarán dos conexiones para respetar la protección estructural de la arquitectura.

Impacto / sugerencia

Este cambio también se ve reflejado en la sección "2.5.6.1 Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los Proyectos Especiales", donde se están incluyendo dentro de la cotización red de acceso, transporte carrier ethernet, transporte alta capacidad, larga distancia y adecuaciones. En línea con lo descrito previamente, se solicita dejar únicamente planta externa en esta sección.

Finalmente, este cambio también se ve reflejado en el " Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio", donde también aplica la solicitud realizada.



- Cuando la central de acceso que aliende al sitio donde se requiere el enlace Ethernet no cuente con equipamiento o capacidad Carrier Ethernet.

En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: 1) Equipar la central con tecnología Carrier Ethernet; y 2) Construir los medios de transmisión Ethernet con sistemas de radios, fibra óptica y/o Multiplexores por División en Longitudes de Onda (WDM).

2.-En el transporte de alta capacidad o xWDM

- Cuando entre el origen y el destino del servicio solicitado no existen puertos y/o capacidad en las topologías xWDM para suministrar el servicio.

En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: Se deben adquirir las tarjetas y puertos lado cliente y lado línea a través de la trayectoria del servicio en las topologías involucradas.

- Cuando no se cuente con equipo terminal en el sitio y/o fibras ópticas adicionales para su interconexión a la red.

En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: 1) Equipar la central con tecnología xWDM; y 2) Construir los medios de transmisión ópticos y/o xWDM.

3.-Para el transporte de Red de Larga Distancia xWDM

- Cuando entre el origen y el destino del servicio solicitado no existen puertos y/o capacidad en las topologías xWDM para suministrar el servicio.

En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: Se deben adquirir las tarjetas y puertos lado cliente y lado línea a través de la trayectoria del servicio en las topologías involucradas.

- Cuando no se cuente con equipo terminal en el sitio.

En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: Equipar la central con tecnología xWDM.

#### 4.-Adecuaciones

- Cuando hay introducción de nuevos equipos, se deben considerar adecuaciones de salas (escalerillas, canaletas, DFO's, etc.) en todos los casos.

Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nueva infraestructura en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores, serán tratadas como un Proyecto Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG, anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.

Los Enlaces Dedicados a 100 Gbps requieren forzosamente la realización de un Proyecto Especial en la red de transporte, dado que 100 Gbps es la unidad básica de transporte para crecimiento en la red; cada vez que se adquieran 100 Gbps se usa el ancho de banda en su totalidad para proporcionar el servicio solicitado y no sobra capacidad que pueda usarse para otros servicios.

La justificación y la solución propuesta deberán señalar expresamente las razones por las cuales se considera un



# Apartado de la ORE 2024 vigente

Apartado de la ORE 2025 propuesta

Impacto / sugerencia

Proyecto Especial e identificar claramente los elementos de costo adicionales a aquellos considerados dentro de la presente Oferta.

8 **2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.5.6.4 No se considerarán Proyectos Especiales, los siguientes casos:**

- (i) Cuando División Mayorista Telmex/Telnor preste o haya prestado servicios al Concesionario o Autorizado Solicitante en un determinado domicilio, utilizando la misma tecnología requerida;
- (ii) Cuando únicamente se requiera utilizar un equipo con diferente tecnología. En este caso será procedente el cobro de los gastos de instalación de dicho equipo y la renta mensual asociada a dicho enlace, de conformidad con los precios y tarifas de la presente Oferta;

**2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.5.6.4 No se considerarán Proyectos Especiales, los siguientes casos:**

- (i) Cuando División Mayorista Telmex/Telnor preste o haya prestado servicios al Concesionario o Autorizado Solicitante en un determinado domicilio, utilizando la misma tecnología requerida; siempre y cuando se cuente con infraestructura disponible para proporcionar el servicio;

En línea con lo comentado en puntos anteriores relacionados con proyectos especiales, GTV no está de acuerdo con la eliminación propuesta, pues abre la puerta a más escenarios en los que el AEPT puede cobrar un proyecto especial.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

9 **2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.6 Operación y mantenimiento**

| Plazos Máximos de Reparación TDM Para Enlaces Dedicados |                            |
|---|----------------------------|
| Tipo de incidencia                                      | El 80%                     |
|   | Mayor al 80% hasta el 95%  |
|   | Mayor al 95% hasta el 100% |
| Prioridad 1   | 4 horas                    |
| Prioridad 2   | 8 horas                    |
| Prioridad 3   | 16 horas                   |

| Plazos Máximos de Reparación TDM Para Enlaces Dedicados |                             |
|---|-----------------------------|
| Tipo de Incidencia:                                     | Mayor al 80% hasta el 95%   |
|   | Mayor al 95% hasta el 100%  |
|   | Mayor al 100% hasta el 100% |
| Prioridad 1   | 4 horas                     |
| Prioridad 2   | 8 horas                     |
| Prioridad 3   | 16 horas                    |

**2.6 Operación y mantenimiento**

El AEPT propone eliminar los plazos máximos de reparación para enlaces TDM, incluyendo que estos se repararán bajo el concepto de "mejor esfuerzo". GTV considera que esta inclusión pone en riesgo la mayoría de los enlaces que actualmente tiene contratados a través de la ORE. Además, no tener un plazo definido hace que la Oferta sea menos transparente. En este sentido, el cambio propuesto deteriora claramente las condiciones de la Oferta vigente.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

Este cambio también se evidencia en el "Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio", donde también aplica la solicitud realizada.

**Impacto / sugerencia**

El AEPT propone aumentar los plazos máximos de reparación Ethernet para enlaces dedicados. GTV considera que las ampliaciones de plazos son un claro detrimento de las condiciones vigentes de la Oferta. Además, el IFT reconoció esto en su informe de consideraciones sobre la ORE propuesta para 2024.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

Este cambio también se evidencia en el "Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio, Anexo E - Procedimientos de entrega", donde también aplica la solicitud presentada.

El AEPT propone disminuir la disponibilidad mínima de los enlaces con y sin redundancia. GTV considera que disminuir el porcentaje de redundancia constituye claramente un empeoramiento de las condiciones actuales de la Oferta. En efecto, en el informe de consideraciones del IFT sobre la ORE propuesta para 2024, la autoridad estuvo de acuerdo en que este tipo de modificaciones suponían un detrimento de la Oferta y, consecuentemente, rechazó la modificación. Con lo anterior, GTV considera inadecuado que el AEPT insista en modificaciones que han sido rechazadas en el pasado y considera que el enfoque debería ser de proponer cambios que mejoren la Oferta, en lugar de buscar su empobrecimiento.

Adicionalmente, frente a la inclusión de que no es posible calcular un plazo

**Apartado de la ORE 2025 propuesta**

**2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.6 Operación y mantenimiento**

| Plazos Máximos de Reparación Ethernet para Enlaces Dedicados |   |
|--|---|
| Tipo de Incidencia   | Entre Localidades y larga distancia internacional |
| Prioridad 1  | 4 horas   |
| Prioridad 2  | 8 horas   |
| Prioridad 3  | 10 horas  |

| Plazos Máximos de Reparación Ethernet Para Enlaces Dedicados |  |
|--|--|
| Tipo de Incidencia   | El 60% Mayor al 80%, hasta el 85%, hasta el 85%, hasta el 85%, hasta el 85%, hasta el 100% |
| Prioridad 1  | 6 horas 8 horas 8 horas 24 horas   |
| Prioridad 2  | 8 horas 16 horas 48 horas  |
| Prioridad 3  | 24 horas 48 horas 72 horas   |

11

**2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.6.5 La División Mayorista de Telmex/Teinor garantizará el cumplimiento Anual de los siguientes parámetros de calidad para cada uno de los Enlaces Dedicados**

- Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).
- Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).

Servicios

- Como consecuencia de la obsolescencia tecnológica mundial de TDM, fin de soporte técnico, falta de refacciones y suministro de equipos, no es posible calcular un plazo máximo de reparación, ni garantizar parámetros de disponibilidad. Por lo que no existe garantía en la disponibilidad de los Enlaces Dedicados sin redundancia y con redundancia para esta tecnología.

Servicios

- Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.5% (noventa y nueve punto cinco por ciento).

Ethernet:

- Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.5% (noventa y nueve punto cinco por ciento).



# Apartado de la ORE 2024 vigente

Apartado de la ORE 2025 propuesta

Impacto / sugerencia

- Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.7% (noventa y nueve punto siete por ciento).

máximo de reparación de enlaces TDM, ni garantizar parámetros de disponibilidad, GTV considera que es un claro detrimento sobre las condiciones actuales de la Oferta y pone en riesgo la mayoría de los enlaces que GTV tiene contratados a través de la ORE, los cuales se soportan en esta tecnología. Además, en OREs anteriores se ha mantenido un parámetro de disponibilidad, con lo cual, GTV no entiende por qué a partir de 2025 no será posible garantizarlo. Como se mencionó en la sección 5.1, GTV está dispuesto a llevar a cabo un proceso de migración, siempre y cuando el AEPT no pretenda trasladar todos los costos a GTV, como ha ocurrido en el pasado.

Por todo lo anterior, GTV solicita mantener, como mínimo, los indicadores de disponibilidad que se encuentran en la Oferta vigente, propendiendo por mejorarlos a futuro. Adicionalmente, se solicita rechazar la inclusión propuesta para servicios TDM.

Este ajuste se refleja de igual manera en el "Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio" donde también aplican las solicitudes presentadas.

Como se incluyó en una de las propuestas de la sección 5.4, GTV considera que no se debería penalizar a los CS. Lo anterior, bajo el entendido de que, al reportar una falla, los CS son los principales interesados en que esta se resuelva de manera expedita. Adicionalmente, es importante que los plazos establecidos en la Oferta se cumplan y que las penalizaciones sean

12 2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

2.7 Penalizaciones

2.7.4 Se aplicarán penalizaciones para el Concesionario Solicitante en todos aquellos casos donde se demuestre que la falla es imputable al Concesionario Solicitante o a su cliente final, con el 1.2% de la renta mensual del servicio reportado y los tiempos acumulados de esos incidentes (falsos negativos) se restarán de la indisponibilidad total computada a la División Mayorista de Telmex/Telnor en el trimestre.

2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

2.7 Penalizaciones

2.7.4 Se aplicarán penalizaciones mensuales para el Concesionario Solicitante en todos aquellos casos donde se demuestre que la falla es imputable al Concesionario Solicitante o a su cliente final, con el 1.2% de la renta mensual del servicio reportado y los tiempos acumulados de esos incidentes (falsos

# Apartado de la ORE 2024 vigente

Apartado de la ORE 2025 propuesta

Impacto / sugerencia

negativos) se restarán de la indisponibilidad total computada a la División Mayorista de Telmex/Telnor en el año.

conciliadas entre las partes.

Por lo anterior, GTV solicita eliminar el apartado 2.7.4 de la Oferta.

Como se detalló en la sección 5.3, en la práctica se dificulta llevar a cabo los procesos de conciliación y liquidación de penalizaciones, en parte por una falla de comunicación adecuada con el AEPT, con la intermediación del IFT. Por lo anterior, GTV no está de acuerdo con el cambio propuesto, pero tampoco con la redacción vigente de este apartado. Por esta razón, en la sección 7.4 se incluye una propuesta de redacción para este apartado, esperando que, con este ajuste, se logre llevar a cabo un proceso de conciliación y liquidación de penalizaciones más justo y eficiente para las partes.

En primer lugar, el AEPT propone una eliminación del plazo máximo que le aplica para recoger sus equipos después de la notificación de baja. Sobre esto, GTV considera que es importante mantener dicho plazo para garantizar que esta tarea efectivamente se lleve a

13 2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

2.7 Penalizaciones

2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones. Todas las penalizaciones en que hayan incurrido los contratantes deberán ser identificadas y aceptadas por el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. Asimismo, cuando incurran en una penalización, se procederá a determinar el monto en moneda de circulación nacional.

La liquidación de las penalizaciones se llevará a cabo a través de una nota de crédito de la División Mayorista de Telmex/Telnor en sus cobros mensuales de los Servicios y deberá bonificarse a más tardar en 60 (sesenta) días naturales a partir de que haya ocurrido el incumplimiento.

Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, la División Mayorista de Telmex/Telnor y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto penalizable.

2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

2.7 Penalizaciones

2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones. Todas las penalizaciones en que hayan incurrido los contratantes deberán ser identificadas y aceptadas por el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. Asimismo, cuando incurran en una penalización, se procederá a determinar el monto en moneda de circulación nacional.

La liquidación de las penalizaciones que correspondan a cargo de la División Mayorista de Telmex/Telnor, se llevará a cabo a través de una nota de crédito en sus cobros mensuales de los Servicios y deberá bonificarse a más tardar en 60 (sesenta) días naturales a partir de que haya ocurrido el incumplimiento. Las que correspondan a cargo del CS, deberán pagarse mediante la exhibición de una factura que haga la División Mayorista de Telmex/Telnor por este concepto y a más tardar, 30 días posteriores a la emisión y entrega de la misma.

Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, la División Mayorista de Telmex/Telnor y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en los primeros 10 (diez) días hábiles de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto penalizable.

14 Anexo I - Tiempos de traslado para atención de fallas

Cláusulas – PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD

Anexo I - Tiempos de traslado para atención de fallas

Cláusulas – PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD



**# Apartado de la ORE 2024 vigente** **Apartado de la ORE 2025 propuesta** **Impacto / sugerencia**

8.2 En consecuencia, el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de los equipos, aparatos, accesorios, fibras ópticas y enlaces de transmisión que se instalen en los sitios del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] para el uso de los SERVICIOS contratados. DIVISION MAYORISTA TELMEX/TELNOR podrá recoger sus equipos en cualquier momento posterior a la notificación de BAJA de los SERVICIOS, **hasta por un máximo de 20 (veinte) días hábiles o, en caso contrario, en la fecha o mediante los procedimientos que para tal efecto acuerde con el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE].**

En caso de que cualquiera de las Partes haya instalado equipos en los sitios de la otra Parte, se obliga a retirarlos de conformidad con los procesos de baja establecidos en la Oferta en un plazo máximo de 60 (sesenta) días naturales. Todas las situaciones que deriven en retrasos ocasionados por la otra parte en el retiro de los equipos, se aplicará un Paro de Reloj. En caso de que [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] no logre proporcionar el acceso al sitio para el retiro de la infraestructura instalada en el plazo máximo, se dará por terminado el procedimiento excluyendo de responsabilidad a la DIVISION MAYORISTA TELMEX/TELNOR y se procederá al cobro por dicha infraestructura.

En segundo lugar, se identifica una inclusión de "Paro de Reloj" para los casos en que se generen retrasos para el retiro de equipos, eximiendo de responsabilidad al AEPT cuando no logre un acceso al sitio para el retiro. Sobre esto, GTV no considera que retrasos para recoger los equipos deban incluirse dentro de los escenarios en los que aplica un "Paro de Reloj". Al dejar la redacción abierta, el AEPT puede aducir cualquier causa como "retraso" sin aportar evidencia alguna al respecto. Como se solicitó en la sección 5.8, es importante definir claramente en la Oferta cuáles son los escenarios en los que aplica este mecanismo, pues en el pasado el AEPT ha prolongado plazos deliberadamente al hacer un uso indebido de esta herramienta.

Por lo anterior, GTV solicita rechazar los dos cambios propuestos y mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

El AEPT propone eliminar el porcentaje de la tarifa que aplica para la tecnología TDM y aumentar en un ~27% el que aplica para tecnología Ethernet. Considerando que la propuesta del AEPT es ajustar las tarifas al alza, este aumento en porcentaje supone un aumento en los costos que los CS deben asumir. Adicionalmente, y como se ha mencionado en puntos anteriores, y detalladamente en la sección 5.1, GTV no está de acuerdo con la eliminación del servicio en TDM en la Oferta.

**15 Anexo A – Tarifas**  
**Gastos de Instalación Enlace Dedicado de Larga Distancia Internacional**

Para los incisos c y d del numeral 1.1 en caso de que la División Mayorista Telmex/Teinor proporcione el tramo que se utiliza para conectarse al punto de presencia del Concesionario Solicitante en central los gastos de instalación serán del 32.78% para tecnología TDM y 57.75% para tecnología Ethernet de las tarifas de instalación por tramo local.

Tramo 1.1:

**Anexo A – Tarifas**  
**Gastos de Instalación Enlace Dedicado de Larga Distancia Internacional**

Para los incisos c y d del numeral 1.1 en caso de que la División Mayorista Telmex/Teinor proporcione el tramo que se utiliza para conectarse al punto de presencia del Concesionario Solicitante en central los gastos de instalación será el porcentaje definido en la Oferta de Red Nacional/Red Noroeste en la sección de las tarifas de instalación por tramo local.

Tramo 1.1:

| #  | Apartado de la ORE 2024 vigente  | Apartado de la ORE 2025 propuesta   | Impacto / sugerencia  |
|----|--|---|---|
| 16 | <p><b>Anexo A – Tarifas</b></p> <p>1.3 Las contraprestaciones que el CONCESIONARIO o AUTORIZADO SOLICITANTE deberá pagar a la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR por concepto de Gastos de Instalación se describen en las tablas 1 y 2 siguientes.</p>   | <p><b>Anexo A – Tarifas</b></p> <p>1.3 Las contraprestaciones que el CONCESIONARIO o AUTORIZADO SOLICITANTE deberá pagar a la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR por concepto de Gastos de Instalación se describen en las tablas 1 y 2 siguientes.</p>  | <p>Por último, GTV considera que la Oferta debería ser exhaustiva y contener todas las condiciones que le aplican, sin hacer alusión a otras Ofertas u documentos. En ese sentido, la propuesta de definir el porcentaje en la ORE EM se considera inadecuada y acentúa la interdependencia que se describe en la sección 5.2.</p> <p>Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la ORE vigente.</p> <p>El AEPT propone eliminar las tarifas relacionadas con los enlaces TDM y ajustar todas las tarifas de enlaces Ethernet al alza. En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la ORE. Se destaca que, los cambios propuestos desincentivan el uso futuro de una Oferta que ya se encuentra en una tendencia decreciente de uso, al menos para GTV.</p> <p>Por lo anterior, GTV solicita, como mínimo, mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente. Esto en caso de no adoptar la propuesta presentada en la sección 6.1 sobre adoptar una senda decreciente.</p> <p>Esta solicitud aplica también para los gastos de instalación para tramos de Larga Distancia internacionales (tabla 2), así como para la sección 2.3 Contraprestaciones por concepto de Renta Mensual por Tramo Entre Localidades y Tramo de Larga Distancia Internacional (tablas 3 a 6).</p> |
|    | <p>"c. Enlace sin tramos locales. El cargo por Gastos de Instalación comprende solo el tramo entre localidades, este es aplicable cuando el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante recibe el servicio en el punto de presencia (central) de la División Mayorista de Telmex/Telnor.</p>  | <p>"c. Enlace sin tramos locales. El cargo por Gastos de Instalación comprende solo el tramo entre localidades, este es aplicable cuando el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante recibe el servicio en el punto de presencia (central) de la División Mayorista de Telmex/Telnor.</p>   |   |
|    | <p>d. Enlace con un solo tramo local. El cargo por Gastos de Instalación comprende el tramo entre localidades y un tramo local Punto Multipunto, este es aplicable cuando el Solicitante o Autorizado Solicitante recibe el servicio en el punto de presencia (central) de la División Mayorista de Telmex/Telnor, pero requiere el tramo local en la otra punta."</p> | <p>d. Enlace con un solo tramo local. El cargo por Gastos de Instalación comprende el tramo entre localidades y un tramo local o un tramo local Punto Multipunto, este es aplicable cuando el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante recibe el servicio en el punto de presencia (central) de la División Mayorista de Telmex/Telnor, pero requiere el tramo local en la otra punta."</p> |   |



Tabla 1. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Entre Localidades.

| Velocidad              | Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades | Velocidad              | Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades |
|------------------------|--|------------------------|--|
| Ethernet 1 Mbps        | 5,784.40   | Ethernet 1 Mbps        | 5,510  |
| Ethernet 2 Mbps        | 5,784.40   | Ethernet 2 Mbps        | 5,510  |
| Ethernet 4 Mbps        | 5,784.40   | Ethernet 4 Mbps        | 5,510  |
| Ethernet 6 Mbps        | 5,784.40   | Ethernet 6 Mbps        | 5,510  |
| Ethernet 8 Mbps        | 5,784.40   | Ethernet 8 Mbps        | 5,510  |
| Ethernet 10 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 10 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 20 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 20 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 30 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 30 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 40 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 40 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 50 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 50 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 60 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 60 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 70 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 70 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 80 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 80 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 90 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 90 Mbps       | 5,510  |
| Ethernet 99 Mbps       | 5,784.40   | Ethernet 100 Mbps      | 5,510  |
| Ethernet 100 Mbps      | 5,784.40   | GigaEthernet 100 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 100 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 150 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 150 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 200 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 200 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 250 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 250 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 300 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 300 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 350 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 350 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 400 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 400 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 450 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 450 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 500 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 500 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 550 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 550 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 600 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 600 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 650 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 650 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 700 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 700 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 750 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 750 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 800 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 800 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 850 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 850 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 900 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 900 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 950 Mbps  | 5,510  |
| GigaEthernet 950 Mbps  | 5,784.40   | GigaEthernet 1000 Mbps | 5,510  |
| GigaEthernet 1000 Mbps | 5,784.40   |                        |  |

El AEPT propone eliminar el porcentaje de la tarifa que aplica para la tecnología TDM y aumentar el que aplica para tecnología Ethernet. Considerando que la propuesta del AEPT es ajustar las tarifas al alza, este aumento en los porcentajes supone un aumento en los costos que los CS deben asumir.

Anexo A – Tarifas

2. Contraprestaciones que el CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE, deberá pagar a la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR por concepto de Renta Mensual

Anexo A – Tarifas

2. Contraprestaciones que el CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE, deberá pagar a la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR por concepto de Renta Mensual



| # | Apartado de la ORE 2024 vigente   | Apartado de la ORE 2025 propuesta  | Impacto / sugerencia   |
|---|---|--|--|
|   | <p>En caso de que la División Mayorista Telmex/Telnor proporcione el tramo que se utiliza para conectarse al punto de presencia del Concesionario Solicitante en central la renta mensual será <b>del 32.77% para tecnología TDM y 35.90% para tecnología Ethernet</b> de las tarifas de renta mensual por tramo local.</p> | <p>En caso de que la División Mayorista Telmex/Telnor proporcione el tramo que se utiliza para conectarse al punto de presencia del Concesionario Solicitante en central la renta mensual será el porcentaje definido en la Oferta de Red Nacional/Red Noroeste en la sección de las tarifas de renta mensual por tramo local.</p> | <p>Adicionalmente, y como se ha mencionado en puntos anteriores, y detalladamente en la sección 5.1, GTV no está de acuerdo con la eliminación del servicio en TDM.</p> <p>Por último, GTV considera que la Oferta debería ser exhaustiva y contener todas las condiciones que le aplican, sin hacer alusión a otras Ofertas u documentos. En ese sentido, la propuesta de definir el porcentaje en la ORE EM se considera inadecuada y acentúa la interdependencia que se describe en la sección 5.2.</p> <p>Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la ORE vigente.</p> |

Figura 7.1: Tabla comparativa ORE 2024 vigente y propuesta 2025 – Prioridad Alta [Fuente: Elaboración propia, 2024]

## 7.2 Modificaciones “Prioridad Media”

| # | Apartado de la ORE 2024 vigente   | Apartado de la ORE 2025 propuesta   | Impacto / sugerencia   |
|---|---|---|--|
| 1 | <p><b>2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones</b></p> <p><b>2.3 Capacidad de los Servicios</b></p> <p>El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante informará a la División Mayorista de Telmex/Telnor sobre aquellos acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de éstos, presentando para tal efecto un escrito en el cual, aquel Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante autorice al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante el uso de tal infraestructura a fin de que, en caso de ser necesario, se tengan elementos que permitan deslindar responsabilidades respecto al uso compartido de esa infraestructura. Asimismo, el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, deberá realizar cualquier trámite a</p> | <p><b>2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones</b></p> <p><b>2.3 Capacidad de los Servicios</b></p> <p>El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante informará a la División Mayorista de Telmex/Telnor sobre aquellos acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de éstos, presentando para tal efecto un escrito en el cual, aquel Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante autorice al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante el uso de tal infraestructura a fin de que, en caso de ser necesario, se tengan elementos que permitan deslindar responsabilidades respecto al uso compartido de esa infraestructura. Asimismo, el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, deberá realizar cualquier trámite a</p> | <p>Sobre la inclusión propuesta, GTV considera que "cualquier trámite" es una redacción amplia y, por tanto, el AEPT podría imputar al AEPT trámites que son su responsabilidad. Por lo anterior, GTV considera que incluir el condicionante de que los CS deben realizar cualquier trámite para que el AEPT pueda realizar trabajos en sitio, implica una carga adicional para los CS y, por tanto, un deterioro de las condiciones de la Oferta para estos.</p> <p>Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.</p> |



**Impacto / sugerencia**

**Apartado de la ORE 2024 vigente**

**Apartado de la ORE 2025 propuesta**

deslindar responsabilidades respecto al uso compartido de esa infraestructura.

fin de que el personal de la División Mayorista de Telmex/Telnor, pueda realizar los trabajos en el sitio o en los elementos de red compartidos, excluyendo a la División Mayorista de Telmex/Telnor de cualquier responsabilidad respecto de dichos espacios o elementos de red.

**2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.5.6.2 Plazo de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales.**

División Mayorista Telmex/Telnor proporcionará a los Concesionarios o Autorizados Solicitantes, a través del SEG, la justificación técnica, la cotización detallada de cada Proyecto Especial, a más tardar dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes al plazo de 2 (dos) días hábiles con que la División Mayorista Telmex/Telnor cuenta para validar las solicitudes de servicios conforme al numeral 2.5.1. La información de cada Proyecto Especial deberá contemplar

(i) los elementos descritos en los literales anteriores, así como, de ser el caso, cualquier otro elemento de costo adicional, y (ii) el plazo de entrega de los servicios.

**3. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.7 Penalizaciones**

2.7.1 La penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces, conforme a la fecha aplicable, se calculará considerando el monto económico correspondiente al 10% de la renta mensual por cada día hábil de retraso en la entrega, respecto a las fechas vinculantes, o fechas compromiso (Due Date) del servicio en cuestión, hasta por un máximo de 1 (una) renta mensual. El cálculo del monto de penalización por enlace se realiza conforme la siguiente fórmula:

$$\text{Monto de penalización}_i = (\text{Días de retraso}_i) * (0.1) * (\text{Renta mensual}_i)$$

donde i es el enlace solicitado

**2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones**  
**2.5.6.2 Plazo de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales.**

División Mayorista Telmex/Telnor proporcionará a los Concesionarios o Autorizados Solicitantes, a través del SEG, la justificación técnica, la solución propuesta y la cotización detallada de cada Proyecto Especial, a más tardar dentro de los 8 (ocho) días hábiles siguientes al plazo de 2 (dos) días hábiles con que la División Mayorista Telmex/Telnor cuenta para validar las solicitudes de servicios conforme al numeral 2.5.1. La información de cada Proyecto Especial deberá contemplar (i) los elementos descritos en los literales anteriores, así como, de ser el caso, cualquier otro elemento de costo adicional, y (ii) el plazo de entrega de los servicios.

2.7.1 La penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces, conforme a la fecha aplicable, se calculará considerando la parte proporcional del mes sobre el monto económico correspondiente por cada día hábil de retraso en la entrega, respecto a las fechas vinculantes, o fechas compromiso (Due Date) del servicio en cuestión, hasta por un máximo de 1 (una) renta mensual. El cálculo del monto de penalización por enlace se realiza conforme la siguiente fórmula:

$$\text{Monto de penalización}_i = \frac{(\text{Días de retraso}_i)}{(\text{Total de días en el mes})} * (\text{Renta mensual}_i)$$

donde i es el enlace solicitado

(...)

2.7.2 La parte proporcional del mes de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción por incumplimiento en los parámetros de

El AEPT propone extender en un día hábil el plazo para que la DM proporcione a los CS la justificación, solución y cotización detallada de cada proyecto especial. GTV no está de acuerdo con este ajuste, considerando que la prolongación de plazos supone un empeoramiento de las condiciones actuales de la Oferta.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

Este cambio también se evidencia en el "Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio", donde también aplica la solicitud realizada.

GTV encuentra que el cambio propuesto beneficia al AEPT y, en ese sentido, puede no ser disuasoria la medida de penalización en caso de incumplimiento. Esto se agrava, considerando que desde el 2018 no se han impuesto penalizaciones al AEPT por falta de espacios para realizar las conciliaciones de modo que ambas partes estén de acuerdo y se aporten las pruebas respectivas.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

Este cambio se presenta de igual forma en el apartado 2.7.2 y en el "Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio", donde también aplica la solicitud realizada.

# Apartado de la ORE 2024 vigente Impacto / sugerencia

disponibilidad, esto es que el enlace no se encuentre disponible con los parámetros de calidad con los que fue contratado el servicio, hasta por un máximo de 1 (una) renta mensual.

2.7.2 El 6% de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, esto es que el enlace no se encuentre disponible con los parámetros de calidad con los que fue contratado el servicio, hasta por un máximo de 1 (una) renta mensual.

$$\text{Monto de penalización} = \frac{(\text{Horas o fracción de incumplimiento})}{(\text{Total de horas en el mes})} \cdot (\text{Renta mensual}),$$

donde i es el enlace solicitado

$$\text{Monto de penalización} = (\text{Horas o fracción de incumplimiento}) \cdot (0.06) \cdot (\text{Renta mensual}),$$

donde i es el enlace solicitado

4 Anexo I - Tiempos de traslado para atención de fallas  
 Cláusulas – OBJETO

El [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] informará a DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR sobre aquellos acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de éstos, presentando para tal efecto un escrito en el cual aquel concesionario con quien haya celebrado algún acuerdo autorice al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] el uso de tal infraestructura a fin de que, en caso de ser necesario, se tengan elementos que permitan deslindar responsabilidades respecto al uso compartido de esa infraestructura.

Anexo I - Tiempos de traslado para atención de fallas  
 Cláusulas – OBJETO

El [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] informará a DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR sobre aquellos acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de éstos, presentando para tal efecto un escrito en el cual aquel concesionario con quien haya celebrado algún acuerdo autorice al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] el uso de tal infraestructura a fin de que, en caso de ser necesario, se tengan elementos que permitan deslindar responsabilidades respecto al uso compartido de esa infraestructura. Asimismo, el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, deberá realizar cualquier trámite a fin de que el personal de la División Mayorista de Telmex/Telnor, pueda realizar los trabajos en el sitio o en los elementos de red compartidos, excluyendo a la División Mayorista de Telmex/Telnor de cualquier responsabilidad respecto de dichos espacios o elementos de red.

Sobre la inclusión propuesta, GTV considera que "cualquier trámite" es una redacción amplia y, por tanto, el AEPT podría imputar al AEPT trámites que son su responsabilidad. Por lo anterior, GTV considera que incluir el condicionante de que los CS deben realizar cualquier trámite para que el AEPT pueda realizar trabajos en sitio, implica una carga adicional para los CS y, por tanto, un deterioro de las condiciones de la Oferta para estos.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.

Figura 7.2: Tabla comparativa ORE 2024 vigente y propuesta 2025 – Prioridad Media [Fuente: Elaboración propia, 2024]



### 7.3 Modificaciones “Prioridad Baja”

| # | Apartado de la ORE 2024 vigente  | Apartado de la ORE 2025 propuesta  | Impacto / sugerencia   |
|---|--|--|--|
| 1 | <p><b>Definiciones</b></p> <p>17) Enlace Dedicado: <b>Medio</b> que permite el transporte de información entre dos puntos con un ancho de banda <b>comprometido</b>, independiente de la tecnología que sea empleada en el transporte de la misma, donde el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante tiene pleno control sobre el tipo de señales que se transportan en él.</p>  | <p><b>Definiciones</b></p> <p>17) Enlace Dedicado: <b>Servicio de telecomunicaciones</b> que permite el transporte de información entre dos puntos con un ancho de banda <b>ofertado</b>, independiente de la tecnología que sea empleada en el transporte de la misma, donde el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante tiene pleno control sobre el tipo de señales que se transportan en él.</p>                                     | <p>Sobre la modificación propuesta, GTV considera que puede generar confusión, pues una vez se contrata un enlace dedicado a través de la ORE, el ancho de banda debe quedar "comprometido", como se establece en la Oferta vigente. Modificar este adjetivo por "ofertado" puede dar a entender que el ancho de banda de dicho enlace no se encuentra comprometido, abriendo la posibilidad a interpretaciones en el marco de la Oferta. Adicionalmente, GTV considera que definir un enlace dedicado como un "medio" de transporte, se ajusta mejor técnicamente y es más concreto que plantearlo en un espectro más amplio como "servicio de telecomunicaciones". En general, para GTV las dos modificaciones propuestas abren la puerta a interpretaciones, en lugar de aportar claridad.</p>  |
| 2 | <p><b>Definiciones</b></p> <p>38) Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades: Servicio de arrendamiento de enlaces de transmisión, cuyas puntas se ubican en <b>localidades</b> distintas del territorio nacional dentro de las áreas de cobertura establecidas en los títulos de concesión de Telmex/Telnor, prestado a otros Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes de telecomunicaciones.</p> | <p><b>Definiciones</b></p> <p>38) Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades: Servicio de arrendamiento de enlaces de transmisión, cuyas puntas se ubican en distintas <b>redes urbanas</b> del territorio nacional dentro de las áreas de cobertura establecidas en los títulos de concesión de Telmex/Telnor, prestado a otros Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes de telecomunicaciones.</p> | <p>Por lo anterior, se solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente. GTV considera causal definir el "servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados entre localidades" indicando que las puntas de los enlaces de transmisión se encuentran en distintas "localidades". Al no presentarse una justificación específica para este cambio por parte del AEPT, no es clara la motivación de sustituir "localidades", por "redes urbanas".</p> <p>Por lo anterior, se solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.</p> <p>La eliminación propuesta por el AEPT elimina la posibilidad explícita de reprogramaciones o modificaciones sujetos a fecha de compromiso. Considerando que en la actualidad no siempre se cumple la fecha de entrega, GTV considera que esta eliminación empobrece la oferta por dos razones. En primer lugar, elimina posibilidades que</p> |
| 3 | <p><b>Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio (SLA)</b></p> <p><b>Reprogramación o modificación de fecha de entrega vinculante</b></p>   | <p><b>Anexo C - Acuerdo de calidad y suministro de servicio (SLA)</b></p> <p><b>Reprogramación o modificación de fecha de entrega vinculante</b></p>   |  |

| # | Apartado de la ORE 2024 vigente   | Apartado de la ORE 2025 propuesta  | Impacto / sugerencia   |
|---|---|--|--|
|   | <p>Para el caso de reprogramación o modificación de fecha de entrega vinculante, los plazos de entrega sujetos a fecha compromiso no podrán exceder el doble de los plazos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1 de la Oferta, contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.</p> | <p>Los plazos de entrega no podrán exceder el doble de los plazos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1 de la Oferta, contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.</p> | <p>hoy en día se presentan en la Oferta y, en segundo lugar, elimina claridad, abriendo la posibilidad a que el AEPT interprete "los plazos de entrega" como mejor le convenga.</p>              |
|   | <p>contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.</p>   |  | <p>Por lo anterior, GTV no considera que las modificaciones propuestas mejoren las condiciones actuales y, por tanto, solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente.</p> |

Figura 7.3: Tabla comparativa ORE 2024 vigente y propuesta 2025 – Prioridad Baja [Fuente: Elaboración propia, 2024]

## 7.4 Redacciones propuestas para el proceso de liquidación de penalizaciones y para el establecimiento de la fianza para los CS

| # | Apartado de la ORE DM 2024  | Apartado de la ORE DM 2025 propuesta  | Impacto/Sugerencia   |
|---|---|---|--|
| 1 | <p><b>2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones</b></p> <p>Todas las penalizaciones en que hayan incurrido los contratantes deberán ser identificadas y aceptadas por el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. Asimismo, cuando incurran en una penalización, se procederá a determinar el monto en moneda de circulación nacional.</p> <p>La liquidación de las penalizaciones se llevará a cabo a través de una nota de crédito de la División Mayorista de Telmex/Telnor en sus cobros mensuales de los Servicios y deberá bonificarse a más tardar en 60 (sesenta) días naturales a partir de que haya ocurrido el incumplimiento.</p> <p>Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, la División Mayorista de Telmex/Telnor y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en</p> | <p><b>2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones</b></p> <p>Todas las penalizaciones en que hayan incurrido los contratantes deberán ser identificadas y aceptadas por el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. Asimismo, cuando incurran en una penalización, se procederá a determinar el monto en moneda de circulación nacional.</p> <p>La liquidación de las penalizaciones se llevará a cabo a través de una nota de crédito de la División Mayorista de Telmex/Telnor en sus cobros mensuales de los Servicios y deberá bonificarse a más tardar en 60 (sesenta) días naturales a partir de que haya ocurrido el incumplimiento.</p> <p>Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, la División Mayorista de Telmex/Telnor y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en 15 días naturales de cada mes una reunión para la conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan</p> | <p>Para aportar mayor claridad sobre el proceso de conciliación y pago de las penalizaciones, GTV realiza una propuesta de redacción para incluir en la oferta la obligación de notificar y hacer efectivas las penalizaciones en caso de no recibir respuesta en un plazo de 5 días hábiles posteriores a dicha notificación; esto para los casos en los que no se lleve a cabo la reunión de conciliación mensual entre los CS y el AEPT.</p> <p>Con esta inclusión se busca atacar la problemática descrita en la sección 5.3, donde no se cuenta con un espacio para acordar las penalizaciones, presentando pruebas fehacientes que soporten las imputaciones. La condición que se propone incluir generaría los incentivos para que el AEPT esté dispuesto a adelantar espacios mensuales de conciliación de penalizaciones, dando así cumplimiento a lo establecido en la Oferta.</p> |



# Apartado de la ORE DM 2024 Apartado de la ORE DM 2025 propuesta Impacto/Sugerencia

incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y monto penalizable. determinar el monto penalizable. En caso de no llevarse a cabo dicha reunión las partes notificarán por escrito los montos penalizables y en caso de no responder por la misma vía o tener la reunión de conciliación en un plazo de 5 días hábiles, se entenderán por aceptados los montos notificados.



# 2

Novena. GARANTIAS DEL CONVENIO

9.1 FIANZA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES. Mientras esté vigente este CONVENIO, el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] mantendrá constituida una fianza o carta de crédito, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este CONVENIO, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones equivalente a (2) dos meses, incluyendo **accesorios** y cualquier otro cargo. El monto de la fianza o carta de crédito de un [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] que realice por primera vez la contratación de SERVICIOS, no deberá exceder la cantidad de \$1,000,000 de pesos M.N (un millón de pesos 00/100 M.N.). En este acto, las PARTES convienen que la fianza que [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] deberá exhibir será por la cantidad de **XXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXX pesos 00/100 M.N.)**, misma que deberá ser expedida por una Institución de Fianzas o una Institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetarán a los términos de la Legislación vigente en la materia, en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en el Título Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la Institución correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este CONVENIO a cargo del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE], y todos y cada uno de los gastos en que incurra la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR al exigir dicho derecho conforme a este CONVENIO.

9.2 En todo caso, la fianza deberá cumplir con los siguientes requisitos y estipulaciones mínimas, a satisfacción de la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR:

9.2.1 Deberá ser otorgada por una Institución de Fianzas Mexicana de reconocido prestigio que no pertenezca al mismo grupo corporativo o de interés del fiado y que esté debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Novena. GARANTIAS DEL CONVENIO

9.1 GARANTÍA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES. Mientras esté vigente este CONVENIO, el CONCESIONARIO SOLICITANTE mantendrá constituida una fianza, carta de crédito, depósito condicionado o depósito en garantía, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este CONVENIO, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones equivalente a (2) dos meses de Servicios calculado con base en los últimos 12 (doce) meses. En caso de que el CONCESIONARIO SOLICITANTE no haya contratado servicios a pesar de haber firmado la oferta vigente en el año inmediato anterior, y por lo tanto no sea posible efectuar el cálculo de la garantía conforme al procedimiento anterior, el monto mínimo por el cual deberá constituir la fianza, carta de crédito, o depósito de esta oferta será de 10,000 pesos M.N.). El monto de la fianza, carta de crédito, o depósito del que se trate, para un CONCESIONARIO SOLICITANTE que realice por primera vez la contratación de Servicios, deberá ser pactada entre las partes de forma proporcional, considerando el monto y volumen de cada Servicios contratado, no debiendo exceder de la cantidad de \$1,000,000.00 (un millón de pesos 00/100 M.N.).

Para la renovación de la entrega de la fianza, carta de crédito, depósito condicionado o depósito en garantía, según elija el CONCESIONARIO SOLICITANTE y considerando que tenga un buen comportamiento de pago durante el año previo, el monto de la garantía será establecido por un importe equivalente a (1) un mes de más alto consumo de Servicios en los últimos (12) doce meses previos, para lo anterior el CONCESIONARIO SOLICITANTE deberá estar al corriente en sus pagos durante los (12) doce meses previos.

En este acto, las Partes convienen que la garantía que el CONCESIONARIO SOLICITANTE deberá exhibir será por la cantidad de [ ], misma que deberá ser expedida por una Institución de Fianzas o una Institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetarán a los términos de la Legislación vigente en la materia, en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en el Título

En relación con las garantías que los CS deben constituir en el marco del convenio para arrendamiento de enlaces dedicados al AEPT, GTV considera que estas deben tener en cuenta el buen comportamiento de los CS. Cuando estos últimos están al día con sus pagos, esto debería verse reflejado en una menor garantía, teniendo en cuenta que las garantías constituyen un costo adicional en el que deben incurrir los CS por la suscripción del Convenio.

Adicionalmente, GTV solicita incluir el valor de la fianza, carta de crédito o depósito en la Oferta, de modo que sea más transparente y certera para los CS. Dejar el monto abierto a que el AEPT lo defina, puede derivar en valores desproporcionados que desincentiven el uso de la Oferta.

Por lo anterior, GTV solicita incorporar la redacción propuesta, de modo que se aporte transparencia frente a las garantías del convenio y, de esta forma, se incentive el uso de la Oferta por parte de los CS.



| #     | Apartado de la ORE DM 2024   | Apartado de la ORE DM 2025 propuesta   | Impacto/Sugerencia |
|-------|--|--|--------------------|
| 9.2.2 | Deberá señalar que la Institución de Fianzas acepta someterse al procedimiento establecido en los artículos 93, 118 Bis y demás relativos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.   | Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la Institución correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este Convenio a cargo del CONCESIONARIO SOLICITANTE, y todos y cada uno de los gastos en que incurra la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR al exigir dicho derecho conforme a este Convenio. |                    |
| 9.2.3 | Para cancelar la fianza, será requisito que el fiado presente a la Institución de Fianzas la autorización por escrito de DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR.   | Fianza y Carta de Crédito. En todo caso, la fianza deberá cumplir con los siguientes requisitos y estipulaciones mínimas, a satisfacción de la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR.  |                    |
|       | Se otorgará una nueva garantía anualmente por una cantidad equivalente al 100% del importe total de los SERVICIOS objeto de este CONVENIO facturados por DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] durante 2 (dos) meses del año calendario inmediato anterior o el estimado de SERVICIOS correspondientes a 2 (dos) meses del siguiente año, el monto que resulte mayor.                       | 9.2.1 Deberá ser otorgada por una Institución de Fianzas Mexicana de reconocido prestigio que no pertenezca al mismo grupo corporativo o de interés del fiado y que esté debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.   |                    |
|       | La garantía a la que alude la presente cláusula deberá ser constituida dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha de firma del presente CONVENIO o a requerimiento de DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR, según el caso, quedando DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR facultada para rescindir el mismo en caso de que dicha garantía no sea otorgada por el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] dentro de dicho plazo. | 9.2.2 Deberá señalar que la Institución de Fianzas o institución bancaria acepta someterse al procedimiento establecido en los artículos 174, 178, 279, 289 y demás relativos de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.   |                    |
|       | En caso de que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] no otorgase una nueva garantía dentro de los 30 (treinta) días posteriores al vencimiento de la garantía anterior, DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR podrá rescindir el presente CONVENIO sin necesidad de declaración judicial.   | 9.2.3 Para cancelar la fianza, será requisito que el fiado presente a la Institución de Fianzas o institución bancaria la autorización por escrito de la DIVISIÓN MAYORISTA DE TELMEX/TELNOR.  |                    |

Figura 7.4: Tabla comparativa ORE 2024 vigente y propuesta 2025 de GTV para aportar claridad sobre dos apartados [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

**ÚNICO.** - Tenerme por presentado con la personalidad que ostento, emitiendo comentarios dentro del procedimiento de consulta pública referido en el presente escrito.

Por **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V. y MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.**

**Asunto:** Se emiten comentarios dentro de la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Compartición de Infraestructura y de Enlaces Dedicados presentadas por Red Nacional Última Milla, Red Última Milla del Noroeste, Teléfonos de México, y Teléfonos del Noroeste", específicamente sobre la "Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados entre localidades, y de larga distancia internacional" presentada por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V..

Ciudad de México, 18 de septiembre de 2024



---

**GONZALO MARTÍNEZ POUS**

**Representante legal**