INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

INFORME TRIMESTRAL DEL CUMPLIMIENTO A LAS MEDIDAS Y LA REGULACIÓN ASIMÉTRICA IMPUESTAS AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

ENERO-MARZO 2018

ÍNDICE

Contenido

Definiciones 2

1 Introducción 11

2 Servicios móviles 13

3 Servicios fijos 66

4 Servicios de Desagregación 169

5 Contenidos audiovisuales relevantes 243

6 Protección a usuarios 244

7 Reporte de presentación oportuna de los Indicadores Clave de Desempeño 251

8 Visitas de verificación 254

9 Cumplimiento de obligaciones derivadas de los títulos de concesión del agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones. 255

10 Tarifas 259

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

DEFINICIONES

DEFINICIONES

Para efectos del presente Informe Trimestral, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se les atribuyen tanto en singular como en plural, según sea el caso:

AEPT	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones, determinado como tal por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los términos establecidos en la Resolución de Preponderancia.
AirFaster	Airfaster, S.A. de C.V.
ALO Comunícalo de México	Comunícalo de México, S.A de C.V.
Altán Redes	Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.
Altcel	Altcel, S.A.P.I. de C.V.
Altata Telecomunicaciones	Altata Telecomunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V.
AMX o América Móvil	América Móvil S.A. B. de C.V.
Arely Isabel Góngora Pech	Concesionaria Arely Isabel Góngora Pech
AS	Singular o Plural de Autorizado Solicitante.
ASL	Área de Servicio Local
AT&T	En conjunto: AT&T OPCO Une Mex, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celullar, S. de R.L. de C.V.; AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.; AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.; AT&T NEW GI, S. de R.L. de C.V.; AT&T Norte, S. de R.L. de C.V. y AT&T Desarrollo en comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V. Para efectos del análisis, debido a la adquisición del Grupo Iusacell por parte de AT&T, también se incluyen las razones sociales siguientes: Celulares, S.A. de C.V., Comunicaciones Celulares de Occidente, S.A. de C.V., Iusacell PCS de México, S.A. de C.V., Iusacell PCS, S.A. de C.V., Operadora Unefón, S.A. de C.V., Portatel del Sureste, S.A. de C.V., Sistemas Telefónicos Portátiles Celulares, S.A. de C.V., SOS Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V.
AuCIP	Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva
Autorizado y/o Comercializadora	Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias Redes

	Públicas de Telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la LFTyR
Axtel	Axtel, S.A.B. de C.V.; Avantel, S. de R.L. de C.V. Alestra, S. de R.L. de C.V. y Alestra Comunicaciones, S de R.L. de C.V
BBG	BBG Comunicaciones, S.A. de C.V.
Bestel	Bestphone, S.A. de C.V. y Operbes, S.A. de C.V. Forman parte del Grupo Televisa.
BT	BT Latam México, S.A. de C.V.
Bueno cell	Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.
Carso o Grupo Carso	Grupo Carso, S.A.B. de C.V.
CenturyLink	Global Crossing Landing Mexicana, S. de R.L., anteriormente conocida comercialmente como Level 3.
CMI	Convenio Marco de Interconexión entre las redes Telcel, Telmex o Telnor con la Red Pública de Telecomunicaciones del CS que corresponda.
Coeficiente	Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.
Comnet	Comnet, S.A. de C.V.
Comunicable	Comunicable, S.A. de C.V.
Convenio(s)	Es el acuerdo de voluntades que celebran por escrito por una parte el AEPT y por otra parte un CS o AS y que contiene los términos y condiciones legales y técnicos para la prestación de servicios mayoristas regulados en las Medidas Asimétricas con base en las Ofertas.
Convergía	Convergía de México, S.A. de C.V.
Cosmored	Cosmored Nuevo Vallarta, S. A. de C.V.
CS	Singular o plural de Concesionario Solicitante
Decreto de Reforma Constitucional	Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6º., 7º., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el DOF el 11 de junio de 2013.
Desagregación	Separación de elementos físicos, incluyendo la fibra óptica, técnicos y lógicos, funciones o servicios de la Red Pública de Telecomunicaciones local del AEPT, de manera que otros CS puedan acceder efectivamente a dicha Red Pública de Telecomunicaciones local.
DG-SAN	Dirección General de Sanciones.

DG-SVRA	Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica.
DH	Días hábiles.
Dialoga Group	Dialoga Group Telecom, S.A. de C.V.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
EICSA	Electrónica Ingeniería y Comunicaciones S.A. de C.V.
Ekofon	Teligentia, S.A. de C.V.
Equivalencia de insumos	Suministro de servicios mayoristas regulados e información relacionada con los mismos, a CS y AS, incluido el propio AEPT, en los mismos términos y condiciones, niveles de precios y calidad del servicio, plazos, sistemas, procesos y grado de fiabilidad.
Estatuto Orgánico	Estatuto Orgánico del Instituto, publicado en el DOF el 4 de septiembre de 2014, y cuya última modificación se publicó en el referido medio de difusión el 20 de julio de 2017
Fernando Cuauhtémoc Hernández Gamboa	Concesionario Fernando Cuauhtémoc Hernández Gamboa
FreedomPop	Freedompop México, S.A. de C.V.
GIE	Grupo de Interés Económico.
Grupo Televisa	Bestphone, S.A. de C.V.; Operbes, S.A. de C.V.; Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.; Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Cablevisión, S.A. de C.V.; CV Telecomunicaciones del Norte, S.A. de C.V.; México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V.; Televisión Internacional S.A. de C.V; Tele Azteca, S.A. de C.V.; TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.; Telecable del Estado de México S.A de C.V.; Televisión por Cable de Tabasco S.A. de C.V.; Tlaxcable S.A. de C.V.; T.V.I. Nacional, S.A. de C.V. y Grupo Cable TV de San Luis Potosí S.A. de C.V
ICD	Indicadores Clave de Desempeño
IENTC	IENTC, S. de R.L. de C.V.
Imagen STVC	Imagen STVC, S.A. de C.V.
Inbursa o Grupo Inbursa	Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.

Infraestructura Pasiva	Elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, incluyendo derechos de vía, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión
IFT o Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones
Interconexión	Conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones que permite la conducción de tráfico entre dichas redes y/o entre servicios de telecomunicaciones prestados a través de las mismas, de manera que los usuarios de una de las Redes Públicas de Telecomunicaciones puedan conectarse e intercambiar tráfico con los usuarios de otra Red Pública de Telecomunicaciones y viceversa, o bien permite a los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones la utilización de servicios de telecomunicaciones provistos por o a través de otra Red Pública de Telecomunicaciones
IP	Protocolo de Internet, del inglés Internet Protocol
IP Matrix	IP Matrix, S.A. de C.V.
ITC	Informe Trimestral del Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones
Izzi	En conjunto: Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.; Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Cablevisión, S.A. de C.V.; CV Telecomunicaciones del Norte, S.A. de C.V.; México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V.; Televisión Internacional S.A. de C.V; Tele Azteca, S.A. de C.V.; TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.; Telecable del Estado de México S.A de C.V.; Televisión por Cable de Tabasco S.A. de C.V.; Tlaxcable S.A. de C.V.; T.V.I. Nacional, S.A. de C.V. y Grupo Cable TV de San Luis Potosí S.A. de C.V. Forma parte del Grupo Televisa
Kiwi Networks	Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.
LFT	Ley Federal de Trabajo
LFTyR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco	Concesionaria Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco
Marcatel	Marcatel Com, S.A. de C.V.
Maxcom	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.

MCM Telecom	Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.
Medida(s) / Medida(s) de Preponderancia	Cada una o conjunto de las medidas impuestas al AEPT en la Resolución de Preponderancia y en la Resolución Bienal para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia.
Medidas de Contenidos	Medidas previstas en el Anexo 4 de la Resolución de Preponderancia denominadas como “Medidas en materia de contenidos audiovisuales que se establecerán al agente económico preponderante en telecomunicaciones”.
Medidas de Servicios de Desagregación	Medidas previstas en el Anexo 3 de la Resolución de Preponderancia denominadas como “Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del agente económico preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder, entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la Red Pública de Telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho agente”.
Medidas de Servicios Fijos	Medidas previstas en el Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia denominadas como “Medidas relacionadas con 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 y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos”.
Medidas de Servicios Móviles	Medidas previstas en el Anexo 1 de la Resolución de Preponderancia denominadas como “Medidas relacionadas con 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 y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante, en los servicios de telecomunicaciones móviles”.
Megacable	Mega Cable, S.A. de C.V.
Megatel	Quickly Phone, S.A. de C.V.
Miguel Ángel González Dobarganes	Concesionario Miguel Ángel González Dobarganes.
Mitel Telefónica	Mitel Telefónica, S.A. de C.V.
MVS Net	MVS Net, S.A. de C.V.
Naka Mobile	Naka Mobile, S.A.P.I. de C.V.

Neus	Neus Mobile, S.A.P.I. de C.V.
Oferta	Oferta de Referencia publicada por el AEPT para la provisión de los servicios mayoristas regulados en las Medidas Asimétricas.
OMV	Operador Móvil Virtual.
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva.
ORE	Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados locales, entre localidades, y de larga distancia internacional para concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
PDIC	Es el domicilio de la Coubicación que permite el acceso a un Punto de Interconexión.
Pleno	El máximo órgano de gobierno y decisión del Instituto, según lo descrito en el artículo 16 y demás relativos de la LFTyR y del Estatuto Orgánico.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor.
Protel I-Next	Protel I-Next, S.A. de C.V.
Qualfon	Qualtel, S.A. de C.V.
R1-9	9 regiones en las que se divide México para la prestación del servicio de telefonía móvil.
Red Pública de Telecomunicaciones	La red a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. Una Red Pública de Telecomunicaciones no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los Usuarios, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.
Replicabilidad económica	Condición en la cual los CS y los OMV pueden equiparar las tarifas de las ofertas minoristas del AEPT, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados, en combinación con los costos minoristas y de red de un operador eficiente.
Replicabilidad técnica	Condición en la cual los CS y los OMV pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del AEPT, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.

Resolución Bienal	"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, emitida mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119."
Resolución de Preponderancia o Preponderancia	"Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al grupo de interés económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C. V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V., como Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones", aprobado por el IFT el 06 de marzo de 2014, y la Resolución Bienal, a través de los cuales se imponen al AEPT una serie de Medidas asimétricas con objeto de evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia, emitida mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.
RPC	Registro Público de Concesiones.
RPT	Registro Público de Telecomunicaciones.
SEG	Sistema Electrónico de Gestión que tiene como objetivo permitir a los CS consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones del AEPT, solicitar el Servicio de Interconexión, el Servicio Mayorista de Enlaces dedicados, el Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios, el Servicio Mayorista de Usuario Visitante, el Servicio Mayorista de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y los Servicios de Desagregación; así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.
Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva	Servicio a través del cual el AEPT permite el uso de su infraestructura pasiva a los CS.
Servicio de Usuario Visitante	Servicio a través del cual los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones de servicio local móvil, pueden originar o recibir comunicaciones de voz o datos a través de la infraestructura de acceso de otro concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones del servicio local móvil, sin necesidad de realizar algún procedimiento adicional, al tratarse de usuarios de otra región local móvil o al estar fuera de la zona de cobertura de su proveedor de servicios móviles.
Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios / Servicio de OMV.	Servicio a través del cual un OMV comercializa o revende a sus Usuarios Finales servicios de telecomunicaciones móviles mediante la Red Pública de Telecomunicaciones del AEPT.

Servicio Mayorista de Telecomunicaciones	Servicio de telecomunicaciones que consiste en el suministro de acceso a elementos individuales, a capacidades de una red o servicios, incluyendo los de interconexión, que son utilizados por CS o Comercializadores para proveer servicios de telecomunicaciones a los Usuarios Finales.
Servicio Mayorista de Usuario Visitante	Servicio por el cual el AEPT permite el uso de su infraestructura para que los Usuarios Finales que no sean sus suscriptores, puedan hacer uso del Servicio de Usuario Visitante.
Servicios Auxiliares Conexos	Servicios que forman parte de los Servicios de Interconexión necesarios para la interoperabilidad de las Redes Públicas de Telecomunicaciones, que incluyen, entre otros, los servicios de información, de directorio, de emergencia, de cobro revertido o de origen, vía operadora, de facturación y de cobranza, y los demás que se requieran para permitir a los Usuarios Finales de un CS comunicarse con los Usuarios Finales de otro CS y tener acceso a los servicios suministrados por este último o por algún otro proveedor autorizado al efecto.
Servicios de Datos Móviles	Provisión de conexión inalámbrica y móvil para el intercambio de datos, incluyendo el intercambio de datos por medio de Internet.
Servicios de Interconexión	Servicios que se prestan entre concesionarios de servicios de telecomunicaciones, para realizar la interconexión entre sus redes e incluyen, entre otros, la conducción de tráfico, su originación y terminación, enlaces de transmisión, señalización, tránsito, puertos de acceso, coubicación, la compartición de infraestructura para interconexión, facturación y cobranza, así como otros servicios auxiliares de la misma y acceso a servicios.
Servitron	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V.
Servnet	Servnet México, S.A. de C.V.
Siscomsat	Siscomsat, S. de R.L. de C.V.
Sky	Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.
Starsatel	Starsatel, S.A. de C.V.
T1	Primer trimestre.
T2	Segundo trimestre.
T3	Tercer trimestre.
T4	Cuarto trimestre.
Tactic Tel	Tactic Tel, S.A. de C.V.

Telefónica	Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. y Pegaso PCS, S.A. de C.V.
Tokamóvil	Openip Comunicaciones, S.A. de C.V., en su Título de Concesión OPENIP.
Talktel	Talktel, S.A. de C.V.
Telcel	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
Telecomm Atlas	Telecomm Atlas, S.A. de C.V.
Telecomunicaciones 360	Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V. empresa subsidiaria de Grupo Elektra.
Telecomunicaciones Brihmca	Se precisa que el Instituto mediante oficio de autorización IFT/D03/USI/287/2014 de fecha 31 de enero de 2014, emitido por la Unidad de Servicios de la Industria, autorizó a Telecomunicaciones Brihimca S.A. de C.V., ceder los derechos y obligaciones derivados del Título de Concesión, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para la prestación del servicio fijo de telefonía local prestar los servicios de telefonía local, la venta de arrendamiento de la capacidad de la red, la comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, transmisión de voz datos y video y videconferencia a favor de la empresa TV Web y Más, S.A. de C.V., sin embargo, en la información manifestada por el AEPT, se hace referencia a Telecomunicaciones Brihimca.
Telesites	Operadora de Sites Mexicanos, S.A. de C.V., resultado de la escisión parcial de Telcel, quien hace disponible la Infraestructura Pasiva a los CS, en los mismos términos y condiciones de la Oferta de Referencia.
Telmex	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
Telnor	Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.
Totalplay	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
TV Rey	TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.
UC Telecom	UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.
Ultravisión	Ultravisión S.A. de C.V.
Usuario Final	Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.
UV	Usuario Visitante.
Vadsa	Valor Agregado Digital, S.A. de C.V.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

1 INTRODUCCIÓN

1 INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

El 11 de junio de 2013, se publicó en el DOF el Decreto de Reforma Constitucional, mediante el cual se dispuso la creación del Instituto como órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. El Instituto tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, y tiene bajo su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales. En las fracciones III y IV del artículo Octavo Transitorio del Decreto de Reforma Constitucional se facultó al IFT para determinar la existencia de agentes económicos preponderantes en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión e imponer las medidas necesarias para evitar que se afectara la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

De conformidad con lo anterior, el 6 de marzo de 2014, el Pleno del IFT en su V Sesión Extraordinaria, aprobó la Resolución de Preponderancia a través de la cual declaró como AEPT al GIE del que forman parte América Móvil, Telmex, Telnor, Telcel, Grupo Carso y Grupo Inbursa.

La Resolución de Preponderancia fue notificada al AEPT el 6 y 7 de marzo de 2014, la cual está integrada por cuatro anexos que contienen las Medidas impuestas al AEPT, a saber: Anexo 1. Medidas de Servicios Móviles; Anexo 2. Medidas de Servicios Fijos; Anexo 3. Medidas de Servicios de Desagregación, y Anexo 4. Medidas de Contenidos. Adicionalmente, la Resolución de Preponderancia prevé que el AEPT deberá ofrecer los términos y condiciones establecidos en el CMI, autorizado por el Instituto, que sean requeridos por los CS, mismos que serán formalizados mediante la suscripción de un convenio de Interconexión entre las redes de Telcel, Telmex o Telnor con la Red Pública de Telecomunicaciones del CS que corresponda.

Asimismo, el Pleno del Instituto determinó mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 de fecha 27 de febrero de 2017 emitir la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las Medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76”, notificada el 8 de marzo de 2017.

Con la entrada en vigor de la LFTyR, el 13 de agosto de 2014 se establecieron Medidas específicas aplicables al AEPT. Adicionalmente, se establecieron dentro de las atribuciones del IFT el imponer las Medidas y obligaciones específicas que permitan la desagregación efectiva de la red local del AEPT, de manera que otros CS puedan acceder a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la Red Pública de Telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local pertenecientes a dichos agentes, entre otros elementos.

Conforme al Estatuto Orgánico, dentro de las obligaciones que se encuentran a cargo del Instituto, y en específico a cargo de la DG-SVRA, la fracción II del artículo 43 Bis establece la atribución de emitir trimestralmente un informe de cumplimiento de las obligaciones asimétricas, obligaciones de desagregación de elementos de Red Pública de Telecomunicaciones local, y del cumplimiento de los títulos de concesión del AEPT.

1.2 OBJETIVO

El presente informe fue elaborado considerando como sujetos obligados al cumplimiento de las Medidas a Telmex, Telnor y Telcel, por ser concesionarios de servicios de telecomunicaciones, a Telesites y subsidiarias por ser empresas causahabientes de los integrantes del AEPT, de acuerdo a lo establecido en los resolutivos QUINTO y SEXTO de la Resolución de Preponderancia. Para facilitar el análisis y presentación de la información y considerando los propósitos establecidos en la Resolución de Preponderancia, la información se divide en dos grandes grupos, servicios móviles y servicios fijos; asimismo, atendiendo a su aplicación y temporalidad, las Medidas se agrupan en categorías que incluyen entre otros temas, el Acceso a Servicios Mayoristas Regulados.

En tal sentido, el presente Informe Trimestral incluye la supervisión y verificación de los siguientes rubros:

- servicios móviles
- servicios fijos
- servicios de desagregación
- contenidos audiovisuales relevantes
- protección a usuarios
- reporte de presentación oportuna de los Indicadores Clave de Desempeño
- visitas de verificación
- cumplimiento de obligaciones derivadas de los títulos de concesión del AEPT
- dictamen de precios y tarifas.

El presente informe fue elaborado con fundamento en el artículo 275 de la LFTyR por la DG-SVRA con información, apoyo técnico y dictámenes de las diversas áreas del IFT conforme a sus atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico; asimismo, con la información proporcionada por el AEPT en respuesta a diversos requerimientos, o de la presentación espontánea de la documentación relativa a las obligaciones impuestas y la información proporcionada por distintos CS que prestan servicios de telecomunicaciones, en seguimiento a las actividades derivadas de la firma de Convenios y contratación de servicios con cualquiera de los integrantes del AEPT.

El presente Informe Trimestral es publicado en observancia a lo dispuesto en el artículo 70, fracción XXIX, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 275 de la LFTyR; así como a la atribución conferida a la DG-SVRA mediante el artículo 43 BIS, fracción II, del Estatuto Orgánico, sin que lo anterior refleje la totalidad de los resultados de las acciones de supervisión y verificación emprendidas por la DG-SVRA, ya sea por estar sujetas a un procedimiento en trámite, sobre el cual no se ha emitido una determinación final al respecto o bien por no haber sido del conocimiento del Instituto al momento de la emisión del presente Informe.

En este tenor, el Informe Trimestral fue elaborado con base en la evidencia en la que se fundamentan los hallazgos presentados en el mismo, sin que lo anterior prejuzgue sobre la veracidad de la información que se ha presentado ante la DG-SVRA, así como aquella que en se encuentre en investigación en virtud del ejercicio del resto de atribuciones que tiene conferidas.

Asimismo, los resultados contenidos no representan un pronunciamiento por parte de la DG-SVRA respecto de las conductas, hechos u omisiones sujetas a investigación, o bien, que pudieran investigarse por parte del AEPT, o de cualquier otro sujeto, es decir, este Informe constituye un documento meramente descriptivo sobre dicha información, en otras palabras, no tiene por objeto pronunciarse respecto a obligaciones para la realización de cualquier trámite ante el Instituto, ni para la emisión del Dictamen en el que se certifique el cumplimiento efectivo de las obligaciones previstas en el Decreto de Reforma Constitucional, fracciones III y IV de su artículo Octavo Transitorio.

En esta tesitura, la finalidad del Informe Trimestral es comunicar los resultados de acciones de supervisión y verificación emprendidas por el Instituto en la provisión de servicios mayoristas, así como de cualquier otra Medida contenida en la Resolución de Preponderancia.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

2 SERVICIOS MÓVILES

2 SERVICIOS MÓVILES

2.1 CONVENIOS

2.1.1 Medidas relacionadas

Undécima: incluye los requerimientos del Concesionario Solicitante que se verán reflejados en la suscripción del Convenio, estableciéndose un plazo de 10 días hábiles para suscribir el Convenio Marco de Interconexión.

Decimosexta: especifica que el Agente Económico Preponderante puede acordar Convenios con una duración mayor a la vigencia de la Oferta de Referencia.

Decimoséptima: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá suscribir los Convenios de: Servicios Mayoristas de Usuario Visitante, Convenio de Comercialización o Reventa de Servicios, así como un Convenio para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, con los Concesionarios Solicitantes y Operadores Móviles Virtuales dentro de los 15 días siguientes a los que le sea presentada la solicitud.

Cuadragésima Primera: especifica que el Agente Económico Preponderante deberá suscribir los Convenios y/o modificaciones con los Concesionarios Solicitantes y Operadores Móviles Virtuales en los 15 días siguientes a la entrega de la solicitud correspondiente, y registrar ante el Instituto dichos Convenios en un plazo de 30 días hábiles.

Septuagésima Tercera: indica que el Instituto resolverá desacuerdos que se susciten entre el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes o entre el Agente Económico Preponderante y el Operador Móvil Virtual sobre la prestación de los servicios objeto de las presentes Medidas.

Septuagésima Cuarta: indica que en caso de que exista un desacuerdo relacionado a cualquier aspecto técnico referente al Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante designarán a uno o más peritos para que rindan un dictamen.

Décima Transitoria: detalla que el Agente Económico Preponderante deberá prestar el Servicio Mayorista de Usuario Visitante hasta por 5 años.

2.1.2 Etapas de autorización a los Convenios

De conformidad con las Medidas de Preponderancia Undécima, Decimoséptima y Cuadragésima Primera del Anexo 1, el AEPT tiene la obligación de suscribir los Convenios de Servicios Mayoristas de UV, Convenios de Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los OMV y Convenios para AUCIP dentro de los 15 días posteriores a la presentación de la solicitud correspondiente. Cabe destacar que estos días serán considerados como hábiles. Con respecto a los CMI, estos deberán ser suscritos dentro de un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud.

Una vez se haya suscrito el Convenio respectivo, el AEPT y el CS deberán registrar ante el Instituto, en un plazo no mayor a 30 días hábiles a partir de su suscripción, los Convenios o en su caso las modificaciones al Convenio acordadas.

La Figura 2.1 ofrece un resumen de los plazos en la firma y registro de los Convenios derivados de las Medidas de Servicios Móviles.

Figura 2.1: Plazos en la solicitud, firma y registro de Convenios derivados de las Medidas de Servicios Móviles [Fuente: Anexo 1 de la Resolución de Preponderancia, 2017]

Convenio	Medidas	Plazos para firma[1]	Plazos para registro[2]
CMI	Firma: Undécima (Anexo 1) Registro: Cláusula Tercera (Sección 3.12 del CMI)	10 DH tras la solicitud[3]	30 DH tras la firma
OMV	Firma: Decimoséptima (Anexo 1) Registro: Cuadragésima Primera (Anexo 1)	15 DH tras la solicitud	30 DH tras la firma
UV	Firma: Decimoséptima (Anexo 1) Registro: Cuadragésima Primera (Anexo 1)	15 DH tras la solicitud	30 DH tras la firma
AUCIP	Firma: Decimoséptima (Anexo 1) Registro: Cuadragésima Primera (Anexo 1)	15 DH tras la solicitud	30 DH tras la firma

[1] Para efectos de contabilizar los plazos, en las obligaciones referentes a firmas y presentación para su registro, se considera el DH siguiente, en cada caso, para el inicio de contabilización de los días, ya que la solicitud, firma y presentación para su registro correspondiente puede ser en cualquier hora de un determinado día y, de esta manera, se genera mayor certidumbre y homogeneidad para el conteo y cumplimiento correspondiente.
[2] Íbid.
[3] 20 DH (días hábiles) si el Convenio es solicitado por razones de trato no discriminatorio frente a otros Convenios que el AEPT haya firmado en términos y condiciones más favorables con otros CS (Cláusula Decimotercera, Sección 13.1 del CMI)

Cabe aclarar que para la firma de los Convenios se han considerado como inhábiles los sábados y domingos, así como los días de descanso obligatorio indicados en artículo 74 de la LFT.[1] Para el registro de los mismos, se han considerado además los días no laborables en el Instituto.[2] La obligación de firma en plazo aplica a los Convenios Marco y a las firmas de Convenios que son resultado de resoluciones del Instituto, mientras que el registro aplica tanto a Convenios Marco como a Convenios Modificatorios.

2.1.3 Comparativa de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T4 2017 y el T1 2018

En el T1 2018 se solicitaron menos firmas de CMI que en el trimestre anterior 5 en contraste de 41. Por el contrario, en el trimestre sujeto a revisión se solicitó la firma de 6 Convenios de AuCIP, mientras que en el T4 2017 no se solicitó la firma de ninguno. Cabe destacar que el número de Convenios firmados fuera de tiempo fue superior en el T1 2018 que en el trimestre anterior con 11, respecto a 4.

De lo anterior, se precisa que las solicitudes reportadas por el AEPT corresponden a cada CS, sin embargo, la firma de los convenios tiende a ser realizada por GIE (Figura 2.2).

Figura 2.2: Comparativa en la solicitud, firma y registro de Convenios entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Análisis	CMI		OMV		UV		AuCIP	
	T4 2017	*T1 2018*	*T4 2017*	*T1 2018*	*T4 2017*	*T1 2018*	*T4 2017*	*T1 2018*
Solicitudes de Convenios	41[1]	5	2	–	–	–	–	6
Firma de Convenios	27	21	2	–	–	–	–	6
Registro de Convenios	4	43	–	2	–	–	–	3

[1] Se incluyen 16 solicitudes correspondientes al 4T 2017, toda vez que fueron reportadas hasta T1 2018.

Como se observa de los convenios solicitados, firmados y registrados en el T1 2018, en particular en CMI, donde se puede observar una diferencia entre solicitudes y firmas y registros, se realizan las siguientes consideraciones:

- El T4 es típicamente un trimestre de gran actividad en la solicitud de CMI debido al gran número de resoluciones emitidas por el Instituto.
- La diferencia entre solicitudes de convenios y firma de los mismos en el T4 2017 es sustancial debido a que muchas de estas solicitudes de firma se realizan a final del trimestre, y la firma del mismo se terminó realizando en el trimestre siguiente (en este caso, T1 2018). Es por ello que la firma y registro de convenios en el T1 2018 es superior al número de solicitudes realizadas en el trimestre, pues muchos de estos convenios fueron solicitados en el T4 2017, e incluso 4 de ellas en el T3 2017.

[1] Ley Federal de Trabajo. Disponible en el siguiente enlace:
http://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/18.pdf

[2] Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba su calendario anual de sesiones ordinarias y el calendario anual de labores para el año 2018 y principios de 2019. Disponible en el siguiente enlace:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5508431&fecha=20/12/2017

De manera adicional, se aprecia que es común en la solicitud, firma y registro de CMI que los integrantes de un mismo GIE realicen estas operaciones en las mismas fechas, y derivado de las mismas resoluciones del Instituto (cuando aplica). La Figura 2.3 recoge las solicitudes, firmas y registros de convenios de interconexión realizadas en el T1 2018 por GIE.

Figura 2.3: Solicitudes, firmas y registros de CMI en el T1 2018 por grupos de interés [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Análisis por grupo de interés	CMI					
	Solicitudes		Firmas		Registros	
	T4 2017	T1 2018	T4 2017	T1 2018	T4 2017	T1 2018
Grupo Televisa[1]	7	–	–	7	–	7
Axtel	3	2	5[2]	2	2[3]	4
Maxcom	–	3	–	3	–	3
AT&T	6	–	–	6	–	6
Telefónica	3	–	–	3	–	3
Marcatel	1	–	1	–	–	1
Convergía	1	–	1	–	–	1
EICSA	1	–	1	–	–	1
Kiwi Networks	1	–	1	–	–	1
Miguel Ángel González Dobarganes	1	–	1	–	–	1
Qualfon	2	–	2	–	–	2
Servnet	2	–	2	–	–	2
Starsatel	1	–	1	–	–	1
Talktel	1	–	1	–	–	1
IENTC	1	–	1	–	–	1
Totalplay	1	–	1	–	–	1
UC Telecom	2	–	1	–	–	1
Altata	1	–	1	–	–	1
IP Matrix	1	–	1	–	–	1
Megacable	1	–	1	–	–	1
MCM Telecom	1	–	1	–	–	1
Protel-I-Next	1	–	1	–	–	1
TV Rey	1	–	1	–	–	1
Teligentia	1	–	–	–	–	–
Altán Redes	–	–	2[4]	–	2[5]	–
TOTAL	41	5	27	21	4	43

[1] Incluye las marcas comerciales de Izzi y Bestel que forman parte del Grupo Televisa
[2] Dos de esas firmas fueron solicitadas en el T3 2017
[3] Íbid.
[4] Íbid.
[5] Íbid.

2.1.4 Información de los Convenios

Respecto a la firma de Convenios en el T1 2018, a continuación, se presenta un resumen de la información más relevante por tipo de Convenio, considerando tanto nuevas solicitudes de firma como continuaciones de procesos de firma y registro iniciados en trimestres anteriores.

CMI

Se solicitó la firma de 5 CMI, todas ellas derivadas de una Resolución del Instituto.

Se suscribieron 5 CMI derivados de Resoluciones.

El registro de 4 CMI se realizó de acuerdo a lo establecido; el otro restante, al término del T1 2018 no había fenecido el plazo para su registro.

Se realizó la firma y registro de 1 Convenio Marco y 15 Convenios Modificatorios del Servicio de Interconexión móvil, solicitados en el T4 2017, los cuales fueron resueltos por el Instituto mediante Resolución.

Se registraron, ante el Instituto, 22 Convenios Modificatorios del Servicio de Interconexión que fueron solicitados y firmados en el T4 2017.

Convenios de OMV

No se solicitó la firma de ningún Convenio de OMV durante el periodo sujeto a revisión.

Se registraron 2 Convenios Marco de OMV que fueron solicitados y firmados en el T4 2017.

Convenios de Servicios Mayoristas de UV

No se solicitó la firma de ningún Convenio de Servicios Mayoristas de UV durante el periodo sujeto a revisión.

Convenios de AuCIP

Se solicitó la firma de 6 Convenios Marco de AuCIP, los cuales todos fueron suscritos.

Se registraron 3 Convenios, mientras que los otros 3 al término del T1 2018 no había vencido el plazo para su registro.

2.1.5 Plazos de firma de Convenios

A continuación, se resumen los hechos respecto a las solicitudes y firmas de Convenios de servicios mayoristas realizadas en el T1 2018, así como su registro.

Solicitudes realizadas en el T1 2018

CMI

En el T1 2018, se solicitó la firma de 5 Convenios, todos ellos correspondientes a Convenios Modificatorios. Todos los Convenios fueron firmados en atención de una Resolución. Del total de Convenios firmados, 4 fueron presentados ante el Instituto para su correspondiente registro, del restante, al término del T1 2018 no había fenecido el plazo para su inscripción. (Figura 2.4).

OMV

Durante el T1 2018 no se realizó ninguna solicitud de firma de Convenio de OMV (Figura 2.4).

UV

Durante el T1 2018 no se realizó ninguna solicitud de firma de Convenio de Servicios Mayoristas de UV (Figura 2.4).

AuCIP

En el T1 2018, se solicitó la firma de 6 Convenios Marco de AuCIP, y todos ellos firmados. Del total de Convenios firmados, 3 fueron presentados ante el Instituto para su correspondiente registro, mientras que los otros 3 al término del T1 2018 no había vencido el plazo para su inscripción. (Figura 2.4).

Detalle de las solicitudes de firma de Convenios realizadas en el T1 2018

Figura 2.4: Plazos de firma y registro de Convenios – CMI y Convenios de AuCIP– solicitados en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución)[1]	Fecha de firma	Fecha de registro
CMI					
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/131217/903	10/01/18	16/01/18	14/02/18
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/131217/903	10/01/18	16/01/18	14/02/18
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/191217/917	12/01/18	22/01/18	15/02/18
Alestra Comunicación, S. de R.L. de C.V. (antes G Tel Comunicación, S.A.P.I. de C.V.)	Modificatorio	P/IFT/191217/919	12/01/18	22/01/18	23/02/18
Axtel, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/240118/22	08/02/18	23/02/18	En proceso de registro
Convenios de AuCIP					
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Marco	–	05/03/18	09/03/18	En proceso de registro
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Marco	–	06/02/18	06/02/18	21/03/18
Teléfonos del Noreste, S.A. de C.V.	Marco	–	01/02/18	06/02/18	21/03/18

CS	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución)[1]	Fecha de firma	Fecha de registro
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. DE C.V., AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., AT&T Norte, S. de R.L. de C.V., AT&T Desarrollo En Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celullar, S. de R.L. de C.V.	Marco	–	02/02/18	07/02/18	En proceso de registro
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	Marco	–	09/02/18	09/02/18	En proceso de registro
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Marco	–	09/03/18	14/03/18	22/03/18

[1] La fecha de notificación de la Resolución es la fecha a partir de la cual se empieza a contar el periodo de firma del Convenio

Solicitudes previas al T1 2018

CMI

En el T1 2018 se firmaron y presentaron ante el Instituto para su correspondiente registro 16 Convenios (1 Convenio Marco y 15 Convenios Modificatorios) cuya solicitud fue realizada en el T4 2017. Todos los Convenios fueron registrados ante el Instituto (Figura 2.5).

Adicionalmente, en el T1 2018 se realizó el registro de 22 Convenios Modificatorios del Servicio de Interconexión móvil cuya solicitud y firma se realizó en el T4 2017.

OMV

En el T1 2018 se registraron 2 Convenios de OMV cuya solicitud y firma se realizó en el T4 2017, mismos que fueron presentados ante el Instituto (Figura 2.5).

Figura 2.5: Plazos de firma y registro de Convenios solicitados con anterioridad al T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución)[1]	Fecha de firma	Fecha de registro
		CMI			
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V. y Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/752	07/12/17	08/01/18	25/01/18
Tele Azteca, S.A. de C.V.; México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/752	07/12/17	08/01/18	25/01/18
Operbes, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/752	07/12/17	08/01/18	25/01/18
Cablevisión, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/752	07/12/17	08/01/18	25/01/18
Bestphone, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/752	07/12/17	08/01/18	25/01/18
Cablevisión Red, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/752	07/12/17	08/01/18	25/01/18
Televisión Internacional, S.A. de C.V.	Marco	P/IFT/241117/752	07/12/17	08/01/18	25/01/18
AT&T Norte, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celullar, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/830	18/12/17	02/01/18	06/02/18
AT&T Norte, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celullar, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/830	18/12/17	02/01/18	06/02/18
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/830	18/12/17	02/01/18	06/02/18
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/830	18/12/17	02/01/18	06/02/18
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/830	18/12/17	02/01/18	06/02/18
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/830	18/12/17	02/01/18	06/02/18
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/829	18/12/17	12/01/18	14/02/18
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/829	18/12/17	12/01/18	14/02/18
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/829	18/12/17	12/01/18	14/02/18
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/751	07/12/17	18/12/17[1]	23/01/18

Axtel, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/753	07/12/17	20/12/17[1]	08/02/18
Avantel, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/753	07/12/17	20/12/17[1]	08/02/18
Alestra Comunicación, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/831	07/12/17	20/12/17[1]	08/02/18
Convergia de México, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/754	07/12/17	18/12/17[1]	23/01/18
Electrónica, Ingeniería y Comunicaciones, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/755	07/12/17	18/12/17[1]	16/01/18
Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/757	07/12/17	18/12/17[1]	23/01/18
Miguel Angel González Dobarganes	Modificatorio	P/IFT/241117/758	07/12/17	18/12/17[1]	23/01/18
Qualtel, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/759	07/12/17	18/12/17[1]	07/02/18
Qualtel, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/759	07/12/17	18/12/17[1]	07/02/18
Servnet México, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/760	07/12/17	18/12/17[1]	23/01/18
Servnet México, S.A. de C.V.	Marco	P/IFT/241117/745	07/12/17	18/12/17[1]	25/01/18
Starsatel, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/761	07/12/17	18/12/17[1]	23/01/18
Talktel, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/762	07/12/17	18/12/17[1]	11/01/18
IENTC, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/756	07/12/17	18/12/17[1]	01/02/18
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/763	07/12/17	12/12/17[1]	25/01/18
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/241117/764	07/12/17	18/12/17[1]	23/01/18
Altata Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/832	18/12/17	19/12/17[1]	25/01/18
IP Matrix, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/833	18/12/17	19/12/17[1]	25/01/18
Mega Cable, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/834	18/12/17	19/12/17[1]	01/02/18
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/835	18/12/17	19/12/17[1]	30/01/18
TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/837	18/12/17	19/12/17[1]	02/03/18
Protel I–Next, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/061217/836	18/12/17	19/12/17	14/02/18
OMV					
Servicios Troncalizados, S.A. de C.V.	Marco	–	10/11/17	24/11/17[1]	22/01/18
Altcel, S.A.P.I. de C.V.	Marco	–	06/12/17	21/12/17	22/01/18

[1] La fecha de notificación de la Resolución es la fecha a partir de la cual se empieza a contar el periodo de firma del Convenio

Nota: En caso de solicitudes de firma de CMI resueltas por el Instituto, el plazo aplicable es de 10 días hábiles tras la notificación de la Resolución correspondiente. Una vez concretadas las modificaciones a los Convenios, estas sí se encuentran sujetas al plazo de 30 días hábiles para ser presentadas ante el Instituto para su registro

2.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN

2.2.1 Medidas relacionadas

Cuarta: establece que el Agente Económico Preponderante deberá prestar a los Concesionarios Solicitantes el Servicio de Interconexión para Terminación de Tráfico en sus redes.

Quinta: dispone que el Agente Económico Preponderante debe señalar y poner a disposición todos los Puntos de Interconexión.

Sexta: establece que el Agente Económico Preponderante está obligado a prestar el servicio de Tránsito a los Concesionarios Solicitantes.

Séptima: especifica que el Agente Económico Preponderante debe proporcionar a los Concesionarios Solicitantes: enlaces E1 y sus múltiplos, enlaces STM–1 y sus múltiplos, así como enlaces Ethernet en sus distintas capacidades y cualquier otro que defina el Instituto.

Octava: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá realizar el intercambio de tráfico mediante los protocolos de señalización SIP (Session Initiation Protocol) o aquellos que determine el Instituto para la Interconexión IP (Internet Protocol) de su red con la del Concesionario Solicitante.

Novena: especifica que el Agente Económico Preponderante deberá proveer el servicio de Coubicación a los Concesionarios Solicitantes.

Décima: establece que el Agente Económico Preponderante deberá permitir el uso de un mismo Enlace de Interconexión para cursar distintos tipos de Tráfico.

Vigésima Quinta: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá señalar y poner a disposición los Puntos de Interconexión con los que se podrá intercambiar Tráfico; asimismo, estará obligado a entregar el Tráfico en un solo Punto de Interconexión cuando así lo requiera el Concesionario Solicitante.

Quincuagésima novena: establece que las tarifas aplicables a los Servicios de Interconexión se determinarán de conformidad a lo establecido en el Título V, Capítulo II – Del Acceso y la Interconexión de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, o con la legislación que la sustituya o modifique.

Septuagésima Octava: indica que el Agente Económico Preponderante deberá implementar la equivalencia de insumos en la provisión de servicios mayoristas regulados, atendiendo al principio de no discriminación, para lo cual deberá reportar ante el Instituto Indicadores Clave de Desempeño.

El Servicio de Interconexión es mediante el cual se lleva a cabo una conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones, la cual permite la conducción del tráfico entre redes y/o entre servicios de telecomunicaciones prestados a través de las mismas. Lo anterior hace posible que los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones puedan conectarse e intercambiar tráfico con los usuarios de otra Red Pública de Telecomunicaciones o permite a los Usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones la utilización de Servicios de Telecomunicaciones provistos por o a través de otra Red Publica de Telecomunicaciones.

El AEPT tiene la obligación de prestar el Servicio de Interconexión bajo los términos y condiciones establecidos en el CMI, el cual es aprobado por el IFT y publicado tanto en la página de Internet del IFT como en la del AEPT de manera anual.

Los CS que deseen que el AEPT les provea los Servicios de Interconexión podrán solicitarle suscribir el CMI, el cual contempla los términos y condiciones que regirán la prestación de dichos servicios.

Comparativa de servicios e incidencias entre el T4 2017 y el T1 2018

Comparativa de las solicitudes de Servicios de Interconexión móvil

En la Figura 2.6 se presenta una comparativa de las solicitudes del Servicio de Interconexión móvil recibidas en el T4 2017 y el T1 2018. En línea con trimestres anteriores, se solicitaron pocas altas de servicios, debido a que no hay nuevos CS que estén firmando acuerdos de interconexión y la mayor parte de los CS que sí tienen firmados acuerdos en la actualidad están interconectados mediante tecnología IP.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Conducción de tráfico	Alta	2	1	-50%
	Baja	0	0	0%
	Canc.	1	0	-100%
Coubicación	Alta	1	1	0%
	Baja	0	0	0%
	Canc.	1	0	-100.0%

Figura 2.6: Comparativa de las solicitudes de Servicios de Interconexión móvil entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de las incidencias de Servicios de Interconexión móvil

En la Figura 2.7 se presenta una comparativa de las incidencias reportadas para el Servicio de Interconexión móvil en el T4 2017 y el T1 2018, donde destaca que todas las incidencias son de conducción de tráfico.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Conducción de tráfico	Parcial	0	26	–
	Total	0	3	–
Puerto de acceso	Parcial	34	0	-100%
	Total	5	0	-100%
Coubicación	Parcial	11	0	-100%
	Total	2	0	-100%

Figura 2.7: Comparativa de las incidencias reportadas para el Servicio de Interconexión móvil entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de otros parámetros indicadores del Servicio de Interconexión móvil

En la Figura 2.8 se presenta una comparativa de otros parámetros indicadores del Servicio de Interconexión móvil en el T4 2017 y el T1 2018. Como se aprecia en la Figura 2.8, de la información reportada al Instituto se presentó una solicitud de puerto IP adicional en el T1 2018, correspondiente a la solicitud de Izzi de conducción de tráfico. Por otro lado, el número de puertos TDM se mantuvo constante en ambos trimestres, todos ellos correspondientes a Telefónica.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Puertos	TDM	4330	4330	0%
	IP	25	26	4%

Figura 2.8: Comparativa de otros indicadores del Servicio de Interconexión móvil entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

2.2.2 Información de los servicios

Respecto a los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI, en el T1 2018:

Solicitudes

Se solicitó el alta de 2 servicios (1 servicio de conducción de tráfico y 1 servicio de coubicación). Ambos servicios fueron habilitados en la fecha acordada entre los CS y Telcel.

Incidencias

Se reportaron 29 incidencias, todas ellas resueltas mediante re-enrutamiento automático en plazos inferiores a los estipulados en el Convenio.

Conforme a lo dispuesto en la Cláusula Segunda, numeral 2.3 del CMI, el AEPT deberá ofrecer los siguientes Servicios de Interconexión:

- conducción de tráfico, que incluye la terminación de tráfico
- servicio de tránsito[3]
- servicio de señalización
- coubicación
- facturación y cobranza
- puerto de acceso
- servicios auxiliares conexos

Para aquellos servicios que hayan sido pronosticados y ratificados por los CS, el CMI contempla plazos máximos de habilitación de servicio. Cuando no se cuente con un pronóstico de demanda o no se hayan ratificado los servicios pronosticados, estos serán habilitados en la fecha compromiso que haya sido acordada por las partes. En caso de que las partes acuerden una fecha compromiso con un plazo mayor a los señalados en el CMI, prevalece la fecha acordada.

La Figura 2.9 recoge las obligaciones de Preponderancia para solicitudes del Servicio de Interconexión móvil comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.9: Obligaciones de Preponderancia relacionadas con solicitudes de Servicios de Interconexión móvil [Fuente: CMI 2018]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo E, numeral 1	Plazos máximos para la habilitación del servicio	El plazo de habilitación dependerá de si la solicitud de servicio ha sido pronosticada y de si las partes acuerdan una fecha de habilitación distinta a la recogida en la Oferta
Cláusula Segunda, numeral 2.4	Redundancia	Las partes están de acuerdo en implementar Servicios de Interconexión directa en al menos 2 Puntos de Interconexión por cada parte, para efectos de redundancia

[3] Cabe destacar que Telcel no prestaba servicios de tránsito en el periodo analizado.

Solicitudes de servicios

De conformidad con el Anexo C 'Formato de Solicitudes de Servicios' del CMI, los CS podrán solicitar altas referidas a los Servicios de Interconexión móvil. En el T1 2018, se realizaron un total de 2 solicitudes (1 para el servicio de conducción de tráfico y otra para el servicio de coubicación) por parte de Izzi y Maxcom (Figura 2.10).

CS	Conducción de tráfico		Coubicación		TOTAL
	Alta	*Cancelación*	*Alta*	*Cancelación*	
Izzi	1	–	–	–	1
Maxcom	–	–	1	–	1
TOTAL	**1**	**0**	**1**	**0**	**2**

Figura 2.10: Tipos de solicitudes de Servicios de Interconexión móvil presentadas en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Resultado de las solicitudes de servicios

Según la información analizada, tanto el servicio de conducción de tráfico solicitado por Izzi como el servicio de coubicación solicitado por Maxcom fueron habilitados en las fechas acordadas entre el AEPT y los CS. El servicio solicitado por Izzi fue pronosticado, pero no ratificado, mientras que el de Maxcom no fue pronosticado; aun así, este último servicio fue habilitado de manera previa a la solicitud formal.

Solicitudes de alta de servicios

En cuanto al servicio de conducción de tráfico solicitado por Izzi, este fue habilitado por el AEPT en la fecha acordada por las partes, e incluyó la solicitud de un nuevo puerto IP.

En lo que atañe a la solicitud de coubicación realizada por Maxcom, si bien el servicio fue solicitado en enero de 2018, este fue habilitado en septiembre de 2017. Al respecto, Telcel ha indicado que recibe peticiones informales para la solicitud de servicios por parte de los CS, y que las solicitudes formales son enviadas por estos últimos después de varias semanas, o incluso meses, de que los servicios hayan sido habilitados, como es el caso de la solicitud de Maxcom (Figura 2.11).

Figura 2.11: Tiempos de provisión de los Servicios de Interconexión móvil solicitados en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Solicitudes de servicio	Estatus de la solicitud	Fecha de solicitud	Fecha acordada por las partes	Fecha de habilitación
Izzi	Conducción de tráfico – alta	Habilitada	15/03/18	10/04/18	10/04/18[1]
Maxcom	Coubicación – alta	Habilitada	22/01/18	27/09/17	27/09/17

[1] La fecha de habilitación del servicio corresponde al T2 2018, aunque fue reportada por Telcel en el requerimiento de información del T1 2018, por lo que se ha incluido en este ITC

Solicitudes de modificación de servicios

No se realizaron solicitudes para la modificación de Servicios de Interconexión en el periodo analizado.

Solicitudes de baja de servicios

No se realizaron solicitudes de baja de Servicios de Interconexión en el periodo analizado.

Solicitudes de servicio rechazadas

No se rechazó ninguna solicitud de Servicios de Interconexión en el periodo analizado.

Solicitudes de incremento de capacidad

No se realizaron solicitudes de incrementos de capacidad para los Servicios de Interconexión en el periodo sujeto a revisión.

2.2.3 Incidencias en los servicios

Incidencias por tipo de gravedad

El CMI estipula, en el Anexo E, numeral 3 'Fallas mantenimiento y reparaciones', que el AEPT deberá establecer en el SEG un módulo de atención de fallas que tendrá las funciones de registro, control y seguimiento. Adicionalmente, se establece que el AEPT deberá solucionar las fallas según los plazos establecidos en la Cláusula 8.1. Dicha cláusula especifica que las partes deberán proveerse mutuamente soluciones que les permitan restablecer, regularizar y garantizar la continuidad y calidad en el plazo de 1 hora a partir de la presentación del reporte respectivo; y cuando la afectación sea parcial, el período máximo en que será reparada será de 3 horas a partir de la presentación del reporte correspondiente.

La Figura 2.12 recoge las obligaciones relacionadas con incidencias en el Servicio de Interconexión móvil analizadas en el periodo considerado.

Figura 2.12: Obligaciones relacionadas con la solución de incidencias reportadas para el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: CMI, 2018]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo E, numeral 3 y Cláusula 8.1	Plazos máximos en la solución de fallas	Se contempla un tiempo máximo de solución de falla de 1 hora tras la presentación del reporte, y de 3 horas si la falla es parcial

En el periodo analizado se reportaron un total de 29 incidencias para el Servicio de Interconexión, todas ellas relativas al servicio de conducción de tráfico.

CS	Servicio afectado *Conducción de tráfico*	Incidencias totales
AT&T	4	4
Izzi	6	6
MCM Telecom	1	1
Qualfon	1	1
Talktel	1	1
Telefónica	13	13
UC Telecom	3	3
TOTAL	**29**	**29**

Figura 2.13: Número de incidencias reportadas para los Servicios de Interconexión móvil en el T1 2018, por CS y por tipo de servicio afectado [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Como se ha mencionado anteriormente, el CMI contempla plazos máximos de solución de incidencias dependiendo de si la afectación del servicio es total o parcial, como indicativo de la gravedad de la misma. La Figura 2.14 muestra el número de incidencias acontecidas durante el T1 2018 en los Servicios de Interconexión, por tipo de prioridad asignada por el AEPT.

CS	Afectación del servicio		Incidencias totales
	Parcial	*Total*	
AT&T	4	–	4
Izzi	6	–	6
MCM Telecom	1	–	1
Qualfon	–	1	1
Talktel	1	–	1
Telefónica	11	2	13
UC Telecom	3	–	3
TOTAL	**26**	**3**	**29**
%	**89.66%**	**10.34%**	**100%**

Figura 2.14: Número de incidencias reportadas para los Servicios de Interconexión móvil en el T1 2018, por CS y por tipo de prioridad [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De las 29 incidencias reportadas en el T1 2018, 18 fueron imputables al CS y 11 al AEPT (Figura 2.15). El AEPT fue por tanto responsable del 37.93% del total de incidencias reportadas para el Servicio de Interconexión móvil en el periodo sujeto a revisión.

CS	Responsable de la incidencia		
	CS	*AEPT*	*Terceros*[4]
AT&T	3	1	–
Izzi	5	1	–
MCM Telecom	–	1	–
Qualfon	1	–	–
Talktel	–	1	–
Telefónica	7	6	–
UC Telecom	2	1	–
TOTAL	**18**	**11**	**0**
%	**62.07%**	**37.93%**	**0%**

Figura 2.15: Responsable de las incidencias acontecidas en el Servicio de Interconexión móvil en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Cabe destacar que, de los CS que reportaron fallas en los Servicios de Interconexión móvil en el T1 2018, Telefónica no ha firmado el CMI de Preponderancia para dichos servicios, sino que tiene firmado un Convenio distinto al de Preponderancia, al que no se le aplican las mismas condiciones ni obligaciones de plazos.

En cuanto a los tiempos de solución de fallas, el AEPT indica que todas fueron resueltas en exactamente 1 minuto desde la recepción de la misma. Esto se debe a que, cuando se detecta una falla que afecta a un Servicio de Interconexión, el tráfico es desviado automáticamente por rutas alternativas, de ahí que el AEPT asigne por defecto el tiempo de solución de 1 minuto. Por tanto, el AEPT resolvió todas las fallas dentro de los tiempos máximos establecidos en el CMI (Figura 2.16 y Figura 2.17).

Figura 2.16: Número y tiempo de solución de incidencias del Servicio de Interconexión móvil, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

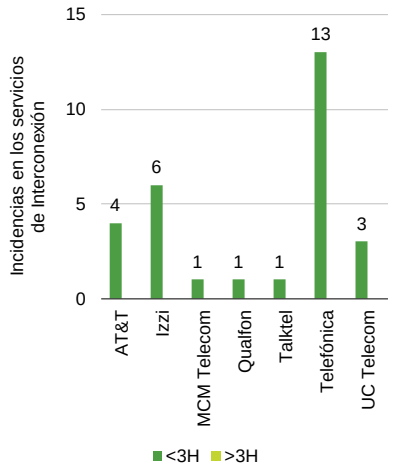
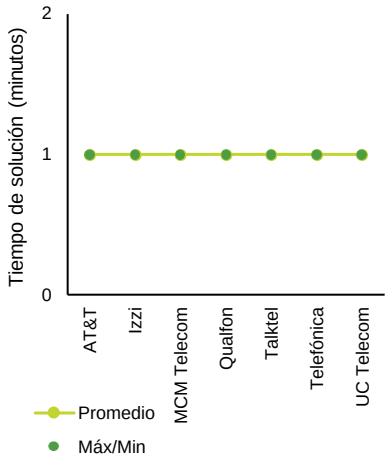


Figura 2.17: Variación de los tiempos en la solución de incidencias del Servicio de Interconexión móvil, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



4 Incidencias que no son imputables ni al AEPT ni al CS.

La Figura 2.18 muestra las incidencias en el Servicio de Interconexión móvil reportadas en el periodo analizado, en este caso agrupadas por Punto de Interconexión afectado. Nextengo fue el Punto de Interconexión que mayor número de afectaciones presentó en el trimestre, lo cual es lógico si consideramos que 11 de los 17 CS que tienen contratados Servicios de Interconexión de Telcel intercambian tráfico en este punto, convirtiéndose en el Punto de Interconexión de la red de Telcel con mayor presencia.

Figura 2.18: Incidencias[5] en el Servicio de Interconexión móvil reportadas en el T1 2018, por Punto de Interconexión afectado [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

5 El mapa indica el número de afectaciones por Punto de Interconexión, que no coincide con el número total de incidencias ya que una misma incidencia puede afectar a varios PDIC.

2.3 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES

2.3.1 Medidas relacionadas

Decimotercera: establece que el Agente Económico Preponderante deberá permitir la comercialización o reventa de los servicios de telecomunicaciones que ofrezca a sus Usuarios Finales.

Decimocuarta: indica que el Agente Económico Preponderante deberá vender al Operador Móvil Virtual que así se lo solicite los equipos terminales de usuario o tarjetas SIM.

Decimoctava: especifica que el Agente Económico Preponderante deberá otorgar el Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios para todas las tecnologías disponibles en su red.

Decimonovena: establece que el Agente Económico Preponderante deberá permitir al Operador Móvil Virtual migrar sus usuarios con cualquier otro concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones que le ofrezca servicios mayoristas.

Vigésima: establece que el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer a los usuarios del Operador Móvil Virtual la misma calidad de servicio que ofrece a sus propios Usuarios en el tráfico cursado en su Red Pública de Telecomunicaciones.

Vigésima Primera: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá realizar las adecuaciones que sean necesarias al interior de su Red Pública de Telecomunicaciones para soportar los requerimientos de tráfico de los Concesionarios Solicitantes y de los operadores móviles.

Vigésima Sexta: indica que el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer las siguientes opciones para el intercambio de señalización: a) intercambio de señalización directa entre concesionarios; b) intercambio de señalización a través de un tercero.

Vigésima Séptima: especifica que el Agente Económico Preponderante debe proporcionar los mapas con el área de cobertura de su Red Pública de Telecomunicaciones, los cuales serán actualizados.

Vigésima Octava: dispone que el Agente Económico Preponderante debe proporcionar toda la información que sea necesaria para la debida conciliación y facturación.

Vigésima Novena: específica que el Agente Económico Preponderante podrá requerir a los Concesionarios Solicitantes o a los Operadores Móviles Virtuales información referente a las proyecciones de demanda del servicio.

Quincuagésima Séptima: establece que Agente Económico Preponderante deberá proporcionar dentro de su Red Pública de Telecomunicaciones el servicio a los usuarios del Operador Móvil Virtual en términos no discriminatorios, con niveles de calidad no menos favorables de los que emplea para la provisión de servicios a sus usuarios.

Sexagésima Primera: establece que el Agente Económico Preponderante incluirá las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios en la Oferta de Referencia aprobada por el Instituto; asimismo, el Agente Económico Preponderante y el Operador Móvil Virtual podrán negociar entre sí nuevas tarifas.

Septuagésima Octava: indica que el Agente Económico Preponderante deberá implementar la equivalencia de insumos en la provisión de servicios mayoristas regulados, atendiendo al principio de no discriminación, para lo cual deberá reportar ante el Instituto Indicadores Claves de Desempeño.

La Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio de Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales (en adelante la 'Oferta OMV') contiene los términos y condiciones bajo los cuales el AEPT deberá ofrecer el Servicio de OMV. La Oferta OMV tiene como objetivo proporcionar a los OMV la información necesaria que les permita comercializar o revender a sus usuarios finales servicios de telecomunicaciones móviles mediante el uso de las tecnologías disponibles en la Red Pública de Telecomunicaciones del AEPT, en términos no discriminatorios. Cabe destacar que la Oferta OMV contempla los diferentes modelos de negocio que puede adoptar un OMV, desde un OMV Revendedor a un OMV Completo.

2.3.2 Comparativa de servicios e incidencias entre el T4 2017 y el T1 2018

Comparativa de las solicitudes del Servicio de OMV

En el T1 2018 no se realizaron nuevas solicitudes del Servicio de OMV, en comparación con el T4 2017, donde sí se realizó una solicitud de este servicio mayorista (Figura 2.19).

		T4 2017	T1 2018	Var.
OMV	Revendedor	0	0	0%
	Completo	1	0	-100%

Figura 2.19: Comparativa de las solicitudes del Servicio de OMV presentadas en el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de las incidencias del Servicio de OMV

En la Figura 2.20 se presenta una comparativa de las incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T4 2017 y el T1 2018, donde se observa un incremento tanto en el número de incidencias de OMV Revendedor como de OMV Completo.

		T4 2017	T1 2018	Var.
OMV Revendedor	Menor	1606	2013	25.3%
	Media	0	0	0%
	Crítica	0	0	0%
OMV Completo	Grave	65	173	166.2%
	Muy grave	0	0	0%

Figura 2.20: Comparativa de las incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de otros parámetros indicadores del Servicio de OMV

El número de líneas de usuarios finales de OMV se incrementó en el T1 2018 con respecto al trimestre anterior. Se redujo el número de incidencias por cada 1000 líneas de OMV Revendedor, pero aumentaron las incidencias por cada 1000 líneas de OMV Completo.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Líneas totales	Revendedor	368,440	502,513	36.4%
	Completo	6,096	12,766	109.4%
Inc. por cada 1000 líneas	Revendedor	4.4	4.0	-9.1%
	Completo	10.7	13.6	27.1%
Tiempo medio de solución incidencia	Revendedor	4.4 horas hábiles	1.7 horas hábiles	-61.4%
	Completo	5.0 horas	3.7 horas	-26.0%

Figura 2.21: Comparativa de otros parámetros indicadores del Servicio de OMV entre el T4 2017 y el T1 de 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

El número de incidencias resueltas dentro de plazo aumentó en el T1 2018 respecto al trimestre anterior, tanto para OMV Revendedor como OMV Completo (Figura 2.22).

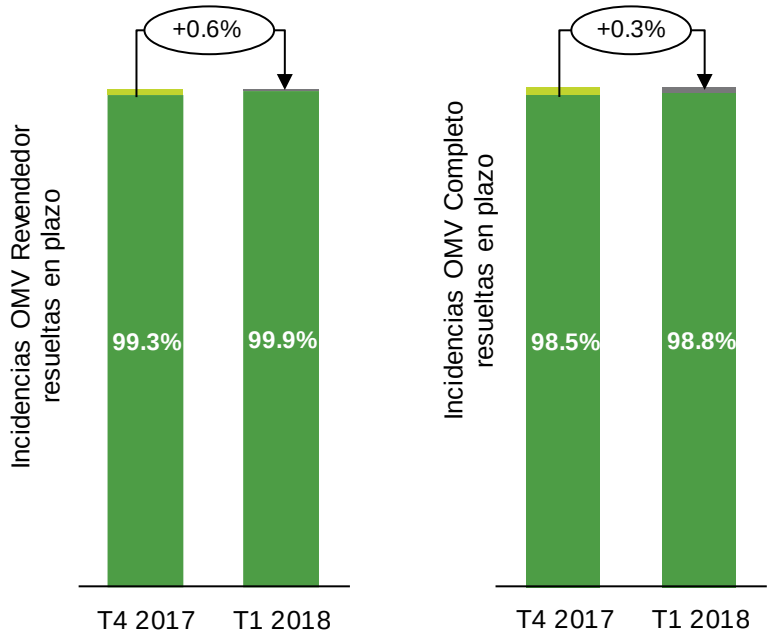


Figura 2.22: Comparativa de las incidencias acontecidas en el Servicio de OMV resueltas en plazo en el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

2.3.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio de OMV, en el T1 2018:

Solicitudes

No se realizaron nuevas solicitudes del Servicio de OMV, sin embargo, como se reportó en el 4T 2017, la fecha de habilitación de una solicitud de Axtel es en el 2T 2018**.**

Se reportaron 2294 incidencias, y 1 caso de afectación masiva reportada por Telcel. Del total de incidencias, se excluyen 108 incidencias al ser debidas a terceros, en las que el AEPT no tiene control sobre la solución de las mismas. De las 2186 incidencias restantes:

- 2013 corresponden a OMV Revendedor calificadas como de gravedad menor, con una solución de fallas del 99.95% en menos de 72 horas hábiles
- 173 corresponden a OMV Completo calificadas como graves, con una solución de fallas del 98.84% en menos de 48 horas.
- la validación en tiempo de los reportes de incidencia se realizó en plazo en el 90.81% de los casos

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 de la Oferta OMV y los numerales 1.1 y 1.2 de su Anexo 1, los servicios que se proveerán para la comercialización o reventa son los siguientes:

Servicios básicos:

- voz
- mensajes de texto (SMS)
- datos.

Servicios asociados disponibles para esquemas de OMV Revendedor y/o el AEPT como Habilitador de Red:

- administración de usuarios pospago
- administración de usuarios prepago
- administración de usuarios mixtos
- activación de servicios de valor agregado básicos.

Cabe destacar que, pese a que la Oferta OMV vigente es la correspondiente al año 2018, dicha Oferta no ha sido todavía firmada por ninguno de los OMV que han reportado incidencias o solicitudes en el T1 2018, por lo que el análisis de obligaciones se sigue realizando con base en lo estipulado en la Oferta OMV 2017.
La Figura 2.23 recoge las obligaciones de Preponderancia relacionadas con solicitudes del Servicio de OMV comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.23: Obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de OMV [Fuente: Oferta OMV 2017]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo I, numeral V	Plazo máximo para la validación de solicitudes	El plazo de validación de solicitudes del Servicio de OMV es de 48 horas tras la presentación de la misma por el CS

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo I, numeral VI	Plazo máximo para el estudio de viabilidad técnica	El plazo de realización del estudio de viabilidad técnica del servicio es de 5 DH

Solicitudes de servicios

El Anexo 1 'Oferta de Servicios', numeral V de la Oferta OMV vigente para 2017 establece el procedimiento de solicitud de los servicios contemplados en la Oferta y los plazos máximos para la validación de solicitudes y el estudio de viabilidad técnica.

En el T1 2018, no se reportaron nuevas solicitudes del Servicio de OMV. Como se reportó en el ITC 4T 2017, la fecha de habilitación de una solicitud de Axtel es en el 2T 2018.

Resultado de las solicitudes de servicio

No se presentaron nuevas solicitudes del Servicio de OMV en el periodo sujeto a revisión.

Solicitudes de modificación de servicios

No se solicitó la modificación de ninguno de los Servicios de OMV contemplados en la Oferta OMV vigente para 2017 en el periodo considerado.

Solicitudes de baja de servicios

No se solicitó la baja o cancelación de ninguno de los Servicios de OMV contemplados en la Oferta OMV vigente para 2017 en el periodo considerado.

Solicitudes de servicio rechazadas

No se rechazó ninguna solicitud de Servicios de OMV en el periodo considerado.

2.3.4 Incidencias en los servicios

De conformidad con lo dispuesto en el Anexo VII 'Procedimiento de la Atención de Incidencias' de la Oferta OMV vigente para 2017, las incidencias pueden ser de tres tipos:

- incidencias de operación y mantenimiento
- incidencias de informática
- incidencias de ingeniería.

Dichas incidencias pueden clasificarse en función de su gravedad en:

- graves – son aquellas que afectan a un área localizada que considera un porcentaje de usuarios finales menor al considerado como muy graves
- muy graves – son aquellas que afectan a más del 10% de los usuarios finales del OMV.

Los tiempos de solución de incidencias contemplados en la Oferta OMV vigente para 2017 son los siguientes:

Para las incidencias graves que afecten a menos del 10% de los usuarios finales del OMV, se establecen los siguientes plazos para su solución:

- 48 horas en el 98% de los casos.

Para las incidencias muy graves que afecten a más del 10% de los usuarios finales del OMV, estas se resolverán de conformidad con los siguientes tiempos:

- 6 horas en el 30% de los casos
- 12 horas en el 65% de los casos
- 24 horas en el 98% de los casos.

En aquellos casos en que el AEPT proporcione al OMV la plataforma de administración de usuarios como Habilitador de Red, la clasificación de las incidencias y los tiempos de solución de las mismas son los siguientes:

- Crítica:
    - menos de 12 horas en el 98% de los casos
    - solución definitiva desde 24 horas hasta 7 días
    - el 2% restante se dará seguimiento entre las partes para su solución.
- Media:
    - menos de 72 horas en el 98% de los casos
    - el 2% restante se dará seguimiento entre las partes para su solución.
- Menor:
    - menos de 72 horas hábiles en el 98% de los casos
    - el 2% restante se dará seguimiento entre las partes para su solución.

Es preciso reseñar que, conforme a lo dispuesto en el Anexo VII, numeral 4 de la Oferta OMV vigente para 2017, los tiempos de solución del reporte se contabilizarán una vez transcurridas 24 horas desde la recepción del mismo.

La Figura 2.24 recoge las obligaciones de Preponderancia en la solución de incidencias de Servicios de OMV comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.24: Obligaciones relacionadas con la solución de incidencias del Servicio de OMV [Fuente: Oferta OMV 2017]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo VII, numeral 3	Validación de incidencia	El AEPT debe categorizar la incidencia e intentar buscar una solución dentro de las 24 horas siguientes al levantamiento del reporte, indicando la gravedad de la misma y el tipo de incidencia
Anexo VII, numerales 4 y 5	Solución de falla	Se contempla un tiempo máximo de solución de fallas en función del tipo de OMV y la gravedad de la misma: • OMV Revendedor, y según la gravedad de la incidencia ○ menor – 72 horas hábiles en el 98% de los casos ○ media – 72 horas en el 98% de los casos ○ critica – 12 horas en el 98% de los casos • OMV Completo, y según la gravedad de la incidencia ○ grave – 48 horas en el 98% de los casos ○ muy grave – 6 horas en el 30%, 12 horas en el 65% y 24 horas en el 98% de los casos

El conteo de horas hábiles se realiza teniendo en cuenta el horario de atención indicado en la Oferta OMV vigente para 2017, el cual es de lunes a domingo de 7:00am a 10:00pm.

Incidencias por tipo de gravedad y OMV

Durante el T1 2018, se reportaron un total de 2294 incidencias relacionadas con el Servicio de OMV. De estas, 108 fueron excluidas del análisis por ser debidas a terceros, por lo que el análisis se realizó sobre las 2186 incidencias restantes (Figura 2.25). Con el fin de evaluar la importancia de estas fallas en las operaciones de los OMV, es importante considerar no solo el número total de incidencias, sino también el tamaño de cada operador, por lo que se incluye también en el análisis el número de líneas al final del trimestre sujeto a revisión.

OMV	Tipo de OMV	Incidencias	Líneas
Bueno Cell	Revendedor	8	5,384
FreedomPop	Revendedor	837	328,265
Maxcom	Completo	173	12,766
Megatel	Revendedor	1	1,230
Neus	Revendedor	14	4,807
Telecom 360	Revendedor	1,153	162,827
TOTAL		**2,186**	**515,513**

Figura 2.25: Número de incidencias del Servicio de OMV reportadas en el T1 2018, por tipo de OMV y número de líneas [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De las incidencias registradas, 2013 fueron reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, todas ellas de gravedad menor. Las 173 incidencias restantes fueron reportadas por OMV pertenecientes a la categoría Completo y/o Habilitador de Red, todas ellas de tipo grave.

Considerando el tamaño relativo de cada operador, en función del número total de líneas, la Figura 2.26 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias por cada 1000 líneas.

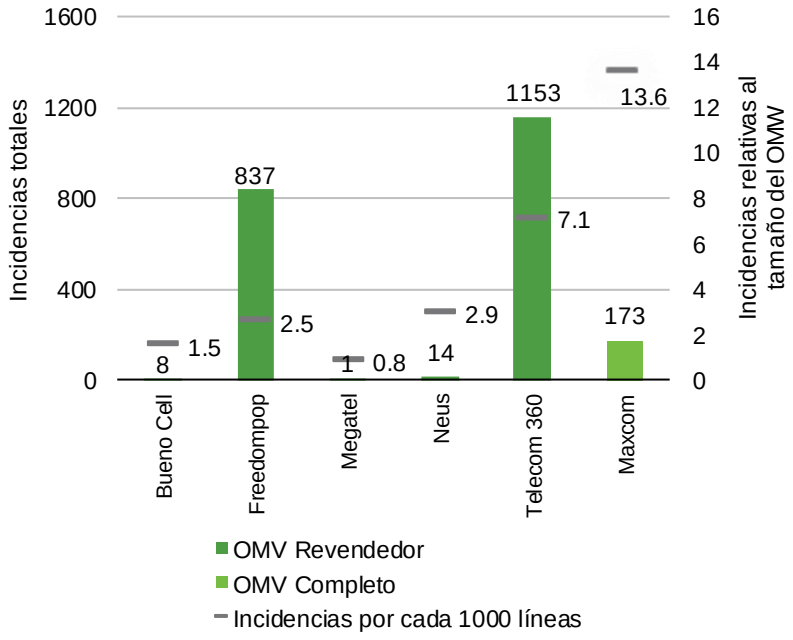


Figura 2.26: Incidencias en el Servicio de OMV reportadas en el T1 2018, en términos absolutos y en términos relativos al tamaño del OMV [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Las incidencias reportadas pueden agruparse por tipo de reporte, según se define en la Oferta OMV vigente para 2017.

Figura 2.27: Incidencias en el Servicio de OMV reportadas en el T1 2018, por OMV y por tipo de reporte [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

OMV	Operación y mantenimiento	Informática	TOTAL
Bueno Cell	2	6	8
FreedomPop	84	753	837
Maxcom	63	110	173
Megatel	–	1	1
Neus	2	12	14
Telecom 360	124	1029	1153
TOTAL	**275**	**1911**	**2186**
%	**12.58%**	**87.42%**	**100%**

Análisis de solución de incidencias

Respecto a los tiempos de solución de incidencias, cabe destacar que, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo VII 'Procedimientos de la Atención de Incidencias de la Oferta OMV', en su numeral 3 se determina que una vez el CS levante el reporte de falla, el AEPT lo analizará y validará para determinar una solución dentro de las 24 horas siguientes. Si dicha incidencia fuera solucionada en un plazo no mayor de 24 horas, el AEPT notificará la solución de incidencia. Si la incidencia no pudiera ser resuelta en esas primeras 24 horas, se continuaría el flujo de atención de fallas categorizando el mismo en los tipos de reportes definidos en la Oferta y empezando a contar el plazo de solución de falla que aplique.

Teniendo en cuenta lo anterior y con base en la información analizada, se realizó el análisis de tiempos de validación de solicitudes, el cual muestra que el 90.81% de las incidencias reportadas fueron validadas en plazo (Figura 2.28).

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	Menor 24 horas	Mayor 24 horas	
Bueno Cell	6	2	8
FreedomPop	782	55	837
Maxcom	164	9	173
Megatel	1	--	1
Neus	10	4	14
Telecom 360	1022	131	1153
TOTAL	**1985**	**201**	**2186**
%	**90.81%**	**9.19%**	**100%**

Figura 2.28: Plazos en la validación de incidencias relativas al Servicio Mayorista de OMV por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De las 2013 incidencias de gravedad menor reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red:

- 2012 fueron atendidas en un plazo menor de 72 horas hábiles
- 1 incidencia fue atendida en un plazo mayor de 72 horas hábiles; Telcel determina que durante el tiempo en que se atendió esta incidencia el usuario pudo utilizar los servicios de la Oferta, y que la incidencia se generó para la validación de una configuración de plan.

Por lo tanto, en cuanto a incidencias menores reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, el AEPT las resolvió en un plazo inferior a 72 horas hábiles en un 99.95% de los casos, lo cual se sitúa por encima del objetivo establecido en la Oferta OMV vigente para 2017 (98%).

El detalle de tiempos en la solución de incidencias en Servicios de OMV para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red se refleja en la Figura 2.29.

OMV	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor 72 horas hábiles	*Mayor 72 horas hábiles*	
Bueno Cell	7	1	8
FreedomPop	837	–	837
Megatel	1	–	1
Neus	14	–	14
Telecom 360	1153	–	1153
TOTAL	**2012**	**1**	**2013**
%	**99.95%**	**0.05%**	**100%**

Figura 2.29: Solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red reportadas en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Por otro lado, de las 173 incidencias clasificadas como graves reportadas por OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red:

- 171 fueron atendidas en un plazo menor de 48 horas.
- 2 incidencias fueron resueltas en un plazo mayor de 48 horas.

Del análisis realizado se desprende un 98.84% de las incidencias graves reportadas por los OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red fueron atendidas en un plazo inferior a 48 horas, lo cual se sitúa por encima del objetivo establecido en la Oferta OMV vigente para 2017 (98%).

El detalle de la solución de incidencias de Servicios de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red se refleja en la Figura 2.30.

OMV	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor 48 horas	*Mayor 48 horas*	
Maxcom	171	2	173
%	98.84%	1.16%	100%

Figura 2.30: Solución de incidencias en Servicios de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

La Figura 2.31 muestra el porcentaje de incidencias resueltas en plazo para OMV de tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, así como el promedio para todos los OMV de este tipo.

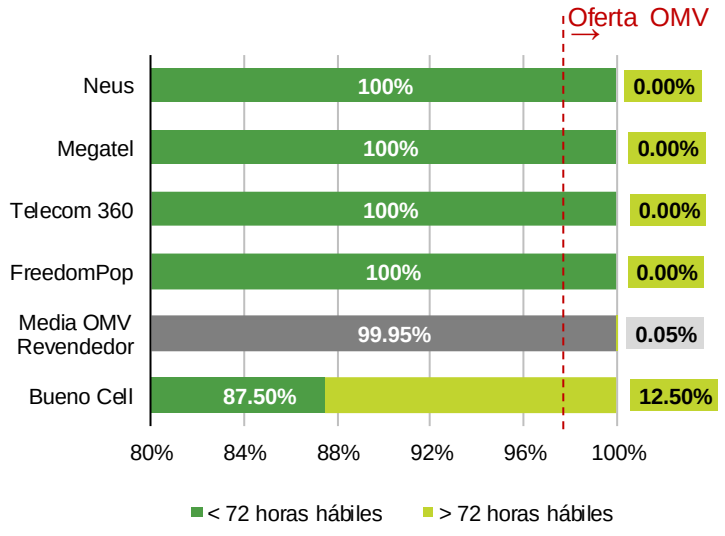


Figura 2.31: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV resueltas en plazo para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De manera análoga, la Figura 2.32 muestra el porcentaje de incidencias resueltas en plazo para OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red, así como el promedio para todos los OMV de este tipo (ambos valores coinciden, pues Maxcom es el único OMV Completo reportado en el T1 2018).

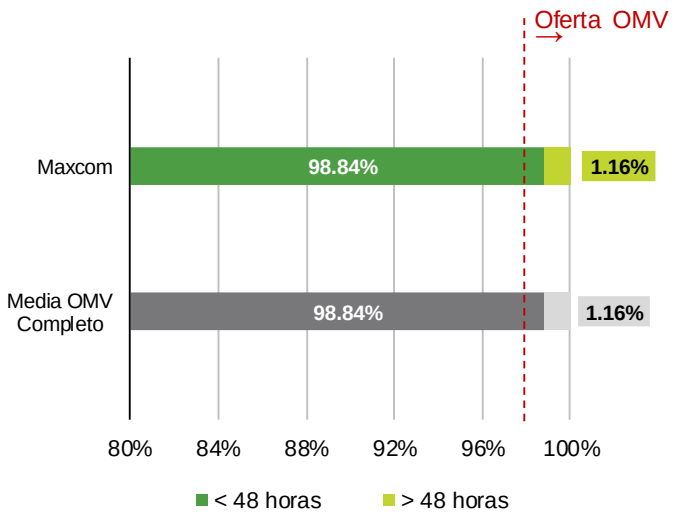


Figura 2.32: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV resueltas en plazo para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Para tener más información de la respuesta del AEPT a los reportes, en la Figura 2.33 se muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias en el Servicio de OMV cuando el OMV es de tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red.

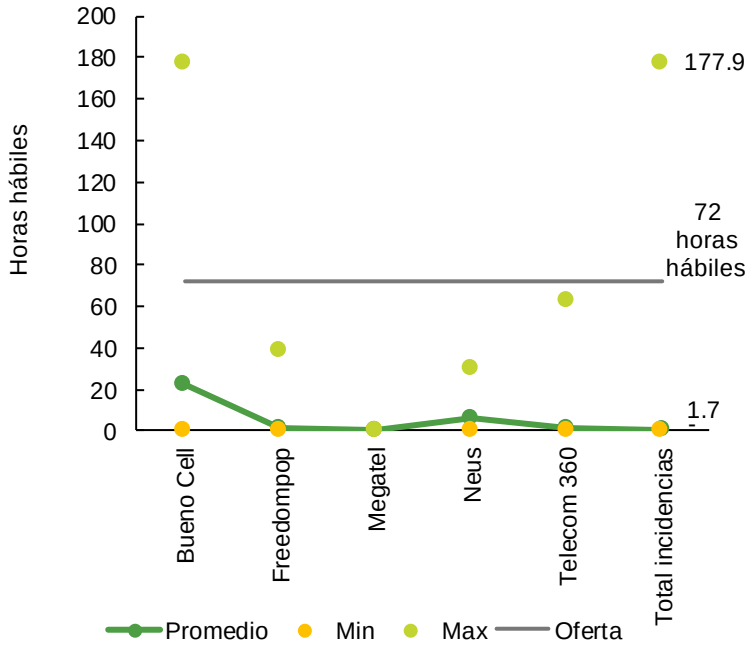


Figura 2.33: Tiempo mínimo, máximo y promedio de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Como puede observarse en la figura anterior, el tiempo mínimo de solución de incidencias en el Servicio de OMV suele ser cero; tal es el caso de las incidencias que son resueltas antes del plazo de 24 horas de validación de incidencias. De manera adicional y al estar considerando horas hábiles, algunas fallas son reportadas y/o resueltas fuera del horario laboral, resultando en un conteo de horas hábiles nulo.

En cuanto al tiempo máximo de solución de incidencias reportadas por OMV Revendedor, este se situó en 177.9 horas hábiles, muy superior al plazo contemplado en la Oferta OMV 2017. Sin embargo, y como puede apreciarse en la Figura 2.34, esta incidencia representa un hecho aislado, ya que los tiempos de solución para el resto de incidencias del trimestre son mucho menores.

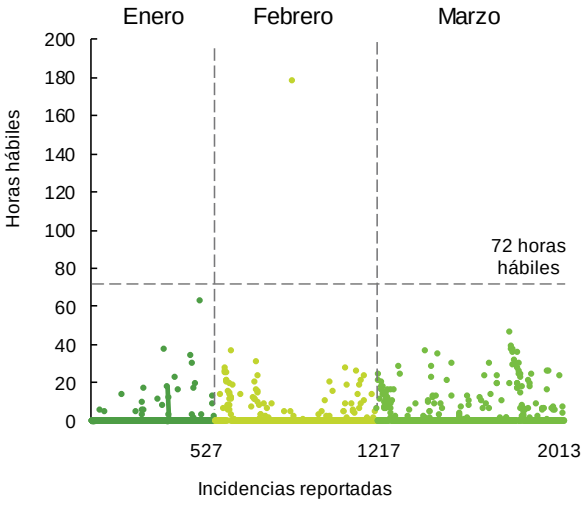


Figura 2.34: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De manera análoga, para los OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red, el tiempo mínimo, máximo y promedio de solución de incidencias se detallan en la Figura 2.35.

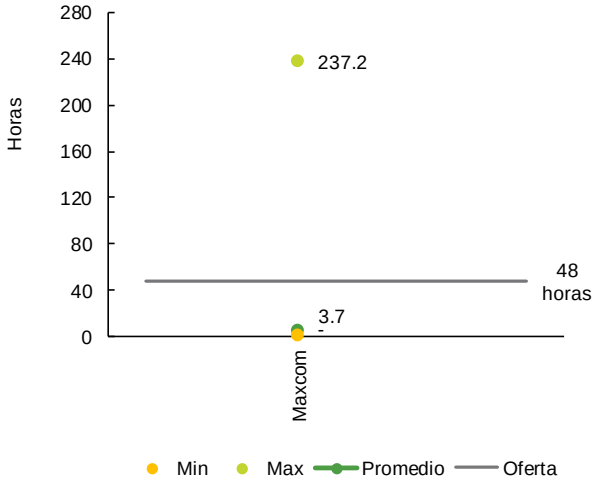


Figura 2.35: Tiempo mínimo, máximo y promedio de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Para la incidencia que fue reparada en 237 horas, Telcel reporta que mientras duró la incidencia el usuario siempre pudo utilizar los Servicios de la Oferta. La incidencia se generó para reportar una falta de red 4G en Guadalajara.

En el caso de los OMV tipo Completo y/o Habilitador de Red, el tiempo mínimo de solución de incidencias también es cero, igual que en el caso de los OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red. Se muestra el tiempo de solución de todas las incidencias reportadas para OMV Completo y/o Habilitador de Red en el T1 2018.

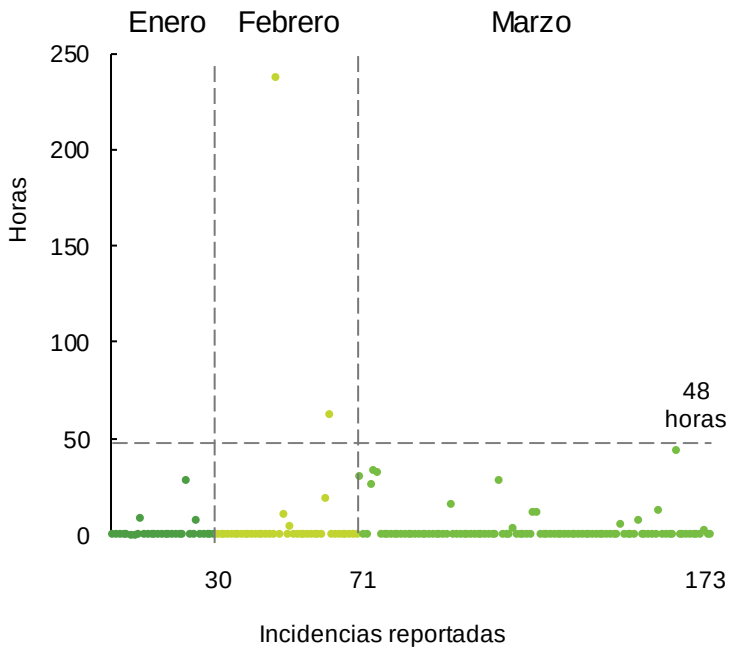


Figura 2.36: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

2.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE

2.4.1 Medidas relacionadas

Duodécima: establece que el Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Usuario Visitante a los Concesionarios Solicitantes, permitiendo el acceso a todos los elementos de red, recursos asociados, servicios, programas informáticos y los correspondientes sistemas de información que sean necesarios para la prestación de dicho servicio.

Decimoctava: indica que el Agente Económico Preponderante deberá otorgar el Servicio Mayorista de Usuario Visitante para todas las tecnologías disponibles en su red.

Vigésima Primera: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá realizar las adecuaciones que sean necesarias al interior de su Red Pública de Telecomunicaciones para soportar los requerimientos de tráfico de los Concesionarios Solicitantes y de los operadores móviles.

Vigésima Segunda: establece que el Agente Económico Preponderante deberá permitir que el Concesionario Solicitante realice de manera automática la autenticación, registro y activación de los servicios en su Red Pública de Telecomunicaciones a efecto de proveer el Servicio de Usuario Visitante.

Vigésima Tercera: establece que el Agente Económico Preponderante deberá prestar el Servicio Mayorista de Usuario Visitante a los Concesionarios Solicitantes, de manera temporal por zona de cobertura y exclusivamente en aquellas en las que el Concesionario Solicitante no cuente con infraestructura o no preste el servicio móvil.

Vigésima Tercera Bis: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer niveles de calidad no menos favorables de los que emplea para la provisión del servicio móvil a sus propios Usuarios Finales.

Vigésima Cuarta: indica que cuando un usuario del Concesionario Solicitante origine o reciba tráfico mediante Servicios de Usuario Visitante en la red del Agente Económico Preponderante, este deberá: a) intercambiar el tráfico de forma directa con la Red Pública de Telecomunicaciones del Concesionario Solicitante, o b) intercambiar el tráfico con la Red Pública de Telecomunicaciones de destino, como si se tratase de tráfico originado por un usuario del Agente Económico Preponderante.

Vigésima Séptima: establece que el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Instituto, Concesionario Solicitante y Operador Móvil Virtual, a través del Sistema Electrónico de Gestión, los mapas con el área de cobertura de su Red Pública de Telecomunicaciones.

Vigésima Octava: establece que el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante y Operador Móvil Virtual toda la información que sea necesaria para la debida conciliación y facturación.

Vigésima Novena: incluye que el Agente Económico Preponderante podrá requerir a los Concesionarios Solicitantes o a los Operadores Móviles Virtuales información referente a las proyecciones de demanda del servicio.

Quincuagésima Séptima: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar dentro de su Red Pública de Telecomunicaciones el Servicio Mayorista de Usuario Visitante en términos no discriminatorios, con niveles de calidad no menos favorables de los que emplea para la provisión de servicios a sus usuarios.

Sexagésima: establece que el Agente Económico Preponderante incluirá las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de Usuario Visitante en la Oferta de Referencia aprobada por el Instituto. Por otro lado, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas.

Sexagésima Sexta: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá presentar al Instituto la información del Servicio Mayorista de Usuario Visitante.

Septuagésima Octava: indica que el Agente Económico Preponderante deberá implementar la equivalencia de insumos en la provisión de servicios mayoristas regulados, atendiendo al principio de no discriminación, para lo cual deberá reportar ante el Instituto Indicadores Claves de Desempeño.

La Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante (en adelante la 'Oferta UV') establece que los titulares de concesiones de Redes Públicas de Telecomunicaciones, o en su caso los titulares de concesiones únicas que prestan el servicio local móvil, pueden acceder y hacer uso de la infraestructura del AEPT para que los usuarios de otros CS puedan hacer uso de su red, en las tecnologías disponibles, debiéndose sujetar a los términos y condiciones pactados en la Oferta.

2.4.2 Comparativa de servicios e incidencias entre el T4 2017 y el T1 2018

Comparativa de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV

En la Figura 2.37 se presenta una comparativa de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV recibidas en el T4 2017 y el T1 2018.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Solicitudes UV	Alta	1	1	0%
	Baja	0	0	0%

Figura 2.37: Comparativa de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de las incidencias en el Servicio Mayorista de UV

En la Figura 2.38 se presenta una comparativa de las incidencias en el Servicio Mayorista de UV recibidas en el T4 2017 y el T1 2018.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Incidencias	No grave	47	43	-8.5%
	Grave	0	0	-%

Figura 2.38: Comparativa de las incidencias en el Servicio Mayorista de UV entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de otros parámetros indicadores del Servicio Mayorista de UV

Como se muestra en la Figura 2.37, el número de áreas de servicio LAC (código de área de localización) se redujo en el T1 2018 debido a optimizaciones en la red de Telefónica.

	T4 2017	T1 2018	Var.
LACs	632	591	-6.5%
TACs	239	241	0.8%
RACs	4	4	0.0%
Incidencias por cada 100 áreas de servicio	4.6	5.1	10.9%
Tiempo promedio de solución de incidencia	5.4 horas	1.7 horas	-68.5%

Figura 2.39: Comparativa de otros parámetros indicadores del Servicio Mayorista de UV entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Respecto a los plazos de solución de incidencias del Servicio Mayorista de UV, el número de incidencias resueltas en plazo en el T1 2018 se mantuvo constante respecto al trimestre anterior, situándose por encima del parámetro contemplado en la Oferta UV vigente para 2017 (Figura 2.40).

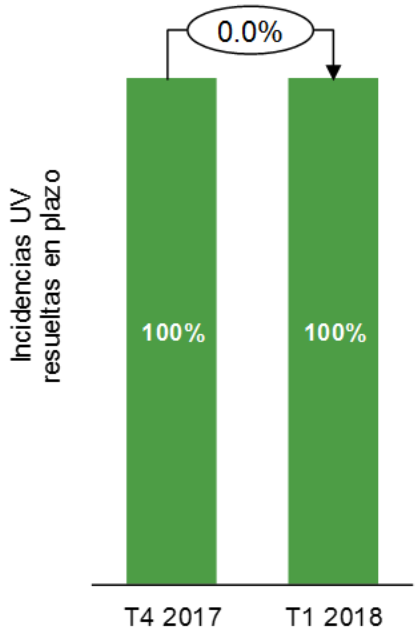


Figura 2.40: Comparativa del porcentaje de incidencias en el Servicio Mayorista de UV resultas en plazo en el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

2.4.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio Mayorista de UV, en el T1 2018:

Solicitudes

Se solicitó el alta de 1 servicio por parte de 1 CS correspondiente a 54 LACs y 30 TACs. La solicitud fue aceptada y se encuentra en proceso de implementación.

Incidencias

Se reportaron 43 incidencias calificadas como no graves, todas fueron resueltas en el plazo de 48 horas (100%). La validación de los reportes de incidencias se realizó en plazo en el 95.35% de los casos.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 de la Oferta UV vigente para 2017, los servicios que el AEPT puede prestar son los siguientes:

- servicio de voz
- servicio de mensajes de texto (SMS)
- servicio de datos.

Cabe destacar que, pese a que la Oferta UV vigente es la correspondiente al año 2018, dicha Oferta no ha sido todavía firmada por ninguno de los CS que han reportado incidencias o solicitudes en el T1 2018, por lo que el análisis de obligaciones se sigue realizando con base en lo estipulado en la Oferta UV 2017.

La Figura 2.41 recoge las obligaciones de Preponderancia en las solicitudes relacionadas con el Servicio Mayorista de UV comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.41: Obligaciones en las solicitudes relacionadas con el Servicio Mayorista de UV [Fuente: Oferta UV 2017]

Numeral en la Oferta UV	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo IX, numeral 2	Validación de solicitud	El plazo de validación de solicitudes del Servicio Mayorista de UV es de 48 horas hábiles tras la presentación de la misma por parte del CS

Solicitudes de servicios

El Anexo IX ‘Procedimiento de Solicitud de Servicios’ de la Oferta UV vigente para 2017 establece el procedimiento de solicitud de los servicios contemplados en la misma, señalando que el AEPT dispone de un plazo de 48 horas hábiles tras la recepción de la solicitud para que esta sea validada.

En el T1 2018, se presentó 1 solicitud para el Servicio Mayorista de UV por parte de AT&T (Figura 2.42).

Figura 2.42: Servicios solicitados por CS en relación con el Servicio de Mayorista de UV en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Servicio solicitado	Tipo de tecnología	Regiones	Áreas de servicio		
				LACs	*TACs*	*RACs*
AT&T	Voz, Datos y SMS	2G/3G/4G	Todas	54	30	–

Dicha solicitud comprendió el alta de 84 áreas de servicio completas, que no requirieron de particionado por parte del AEPT.

Resultado de las solicitudes de servicios

La solicitud presentada por AT&T para el Servicio Mayorista de UV en el T1 2018 fue aceptada por el AEPT. Según la información reportada, los trabajos de implementación del servicio comenzaron en marzo de 2018, por lo que se encuentra todavía en proceso al final del trimestre sujeto a revisión (Figura 2.43).

Figura 2.43: Comprobación de tiempos de validación de solicitudes en relación con el Servicio de Mayorista de UV [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de validación	Fecha de inicio de trabajos de implementación
AT&T	08/03/18, 22:02:00	14/03/18, 15:21:00	14/03/18

Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T1 2018 no se solicitó la modificación por parte de AT&T y/o Telefónica de ninguno de los Servicios Mayoristas de UV contratados.

Solicitudes de baja de servicios

Durante el T1 2018 no se solicitó la baja o cancelación por parte de AT&T y/o Telefónica de ninguno de los Servicios Mayoristas de UV contratados.

Solicitudes de servicio rechazadas

Durante el T1 2018 no se rechazó ninguna solicitud de Servicios Mayoristas de UV.

Regiones de cobertura por tipo de tecnología

La solicitud presentada por AT&T para el Servicio Mayorista de UV durante el T1 2018 incluye todas las áreas de cobertura (Regiones 1 a 9), para las tecnologías 2G, 3G y 4G, según la información reportada al Instituto.

2.4.4 Incidencias en los servicios

Conforme a lo dispuesto en el Anexo VII 'Procedimientos de la Atención de Incidencias' de la Oferta UV vigente para 2017, las incidencias que se pueden presentar en la provisión del Servicio Mayorista de UV son de tres tipos:

- incidencias de operación y mantenimiento
- incidencias de informática
- incidencias de ingeniería.

Asimismo, cada tipo de incidencia se clasifica en función de su gravedad:

- Graves – en caso de que la incidencia haga imposible la prestación del servicio en una LAC, TAC o RAC, o afecte a un número estimado de más de 2000 usuarios durante más de 30 minutos.

- No graves – las demás incidencias que afecten parcialmente el servicio en una LAC, TAC o RAC, o afecten a menos de 2000 usuarios, sin importar el tiempo de afectación.

Los tiempos de solución de incidencias contemplados en la Oferta UV vigente para 2017 son los siguientes:

- Para las incidencias clasificadas como graves que afecten a un número estimado de más de 2000 usuarios durante más de 30 minutos:
    - 6 horas en el 30% de los casos
    - 12 horas en el 65% de los casos
    - 24 horas en el 98% de los casos.
- Para las incidencias clasificadas como no graves que afecten a menos de 2000 usuarios sin importar el tiempo de afectación:
    - 48 horas en el 98% de los casos.

La Figura 2.44 recoge las obligaciones de Preponderancia para la solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.44: Obligaciones relacionadas con la solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV [Fuente: Oferta UV 2017]

Numeral en la Oferta UV	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo VII, numeral 3	Validación de incidencia	El AEPT debe categorizar la incidencia e intentar buscar una solución dentro de las 24 horas siguientes al levantamiento del reporte, indicando la gravedad de la misma y el tipo de incidencia
Anexo VII, numerales 4 y 5	Solución de falla	Se contempla un tiempo máximo de solución de falla en función de la gravedad de la misma: • grave – 6 horas en el 30% de los casos, 12 horas en el 65% de los casos y 24 horas en el 98% de los casos • no grave – 48 horas en el 98% de los casos

Incidencias por tipo de gravedad

Durante el periodo considerado se reportaron un total de 43 incidencias, todas a través del SEG. Todas las incidencias fueron clasificadas como no graves (Figura 2.45).

CS	Incidencias del Servicio Mayorista de UV		TOTAL
	No graves	*Graves*	
AT&T	22	–	22
Telefónica	21	–	21
TOTAL	**43**	**0**	**43**
%	**100%**	**0%**	**100%**

Figura 2.45: Incidencias del Servicio Mayorista de UV reportadas por CS en el T1 2018, según el tipo de gravedad [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Análisis de solución de incidencias

Respecto a los tiempos de solución de incidencias, cabe destacar que de conformidad con el Anexo VII denominado 'Procedimientos de la Atención de Incidencias', en su numeral 3 se establece que una vez el CS levante el reporte de falla, el AEPT lo analizará y validará para determinar una solución dentro de las 24 horas siguientes. Si dicha incidencia fuera solucionada en un plazo no mayor de 24 horas, el AEPT notificará la solución de incidencia. Si la incidencia no pudiera ser resuelta en esas primeras 24 horas, se continuaría el flujo de atención de fallas categorizando el mismo en los tipos de reportes definidos en la Oferta y empezando a contar el plazo de solución de falla que aplique.

Considerando lo anterior, respecto a los tiempos de validación de incidencias, se ha realizado el análisis de tiempos de validación de las mismas para contrastarlos con los plazos definidos en la Oferta (24 horas tras el reporte) (Figura 2.46).

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	Menor 24 horas	*Mayor 24 horas*	
AT&T	21	1	22
Telefónica	20	1	21
TOTAL	**41**	**2**	**43**
%	**95.35%**	**4.65%**	**100%**

Figura 2.46: Plazos en la validación de incidencias relativas al Servicio Mayorista de UV, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Asimismo, con respecto a la solución de incidencias relacionadas con el Servicio Mayorista de UV en el T1 2018 y clasificadas todas como no graves, mismas que fueron solucionadas por el AEPT en un tiempo inferior al contemplado en la Oferta UV vigente para 2017 (Figura 2.47). Esto supone una solución de incidencias en plazo del 100%, situándose por encima del parámetro considerado en la Oferta (98%).

CS	Tiempo de solución de incidencias		TOTAL
	Menor 48 horas	*Mayor 48 horas*	
AT&T	22	–	22
Telefónica	21	–	21
TOTAL	**43**	**0**	**43**
%	**100%**	**0%**	**100%**

Figura 2.47: Plazos en la solución de incidencias relativas al Servicio Mayorista de UV reportadas en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Para tener más información de la respuesta del AEPT a los reportes, en la Figura 2.48 se muestran los tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias reportadas en el Servicio Mayorista de UV durante el T1 2018.

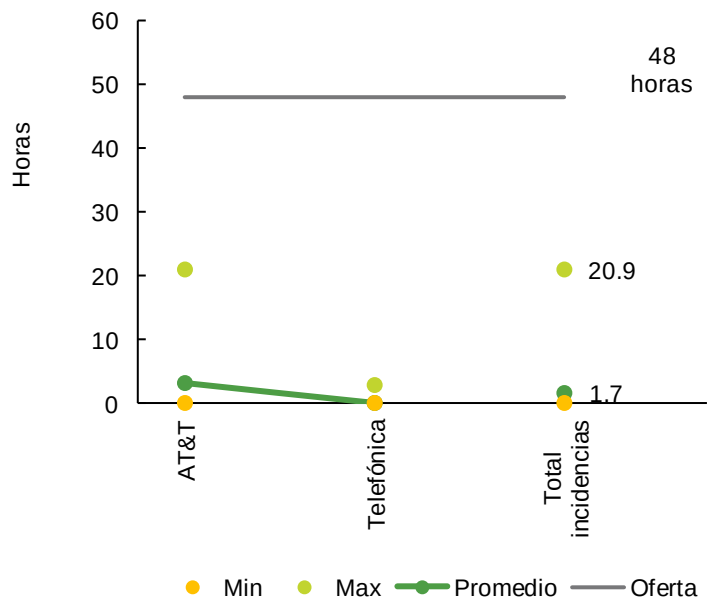


Figura 2.48: Tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Como puede observarse en la figura anterior, el tiempo mínimo de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV suele ser cero debido al hecho de que el periodo solución de incidencia comienza a contabilizarse transcurridas las 24 horas de validación del reporte, de manera que, si una falla es resuelta en un plazo menor a 24 horas, el conteo de horas es nulo.

La Figura 2.49 muestra los tiempos de solución para cada una de las fallas reportadas para el Servicio Mayorista de UV en el trimestre sujeto a revisión.

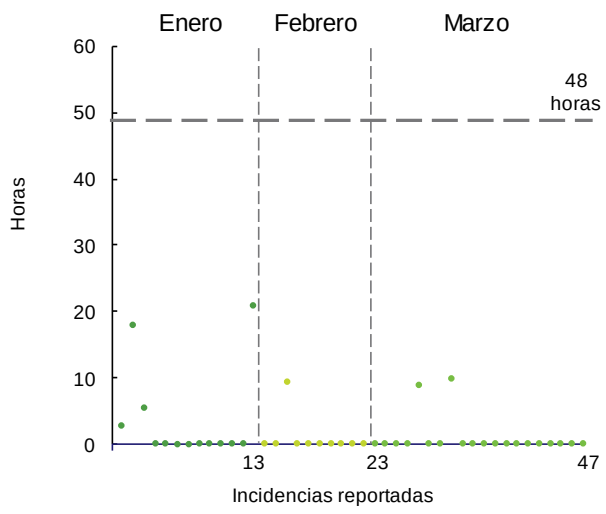


Figura 2.49: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Incidencias por número de LACs, TACs y RACs (áreas de servicio)

Es importante considerar no solo las incidencias totales por CS, sino también las incidencias relativas al total de servicios contratados. En el caso del Servicio Mayorista de UV, podemos relativizar el número total de incidencias con respecto al número total de áreas de servicio contratadas por el CS (Figura 2.50).

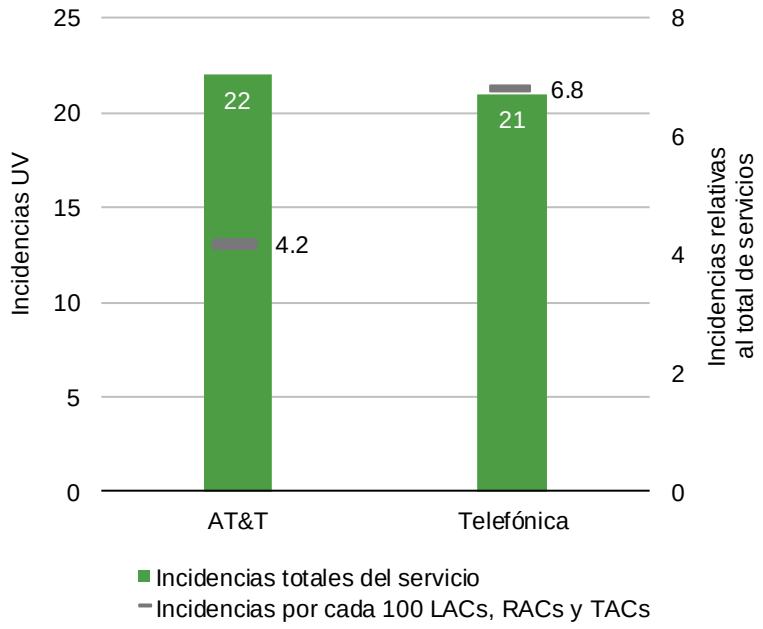


Figura 2.50: Incidencias del Servicio Mayorista de UV por CS, e incidencias por cada 100 áreas de servicio (LACs, RACs y TACs) [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

2.5 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA

2.5.1 Medidas relacionadas

Decimoquinta: establece que el Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva a los Concesionarios Solicitantes, para toda la infraestructura pasiva que posea bajo cualquier título legal.

Trigésima: indica que cuando el Agente Económico Preponderante realice nueva obra civil, que requiera permisos de autoridades federales, estatales o municipales, éste deberá notificar a los concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones, previo al inicio de los trabajos respectivos, a través del Sistema Electrónico de Gestión.

Trigésima Primera: indica que tanto el Agente Económico Preponderante como el Concesionario Solicitante se obligan a salvaguardar la infraestructura compartida.

Trigésima Cuarta: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes los procedimientos para: 1) la solicitud de elementos a compartir, 2) la realización de visitas técnicas, 3) la solicitud de información de elementos de red, 4) el tendido de cable e instalación de infraestructura, 5) la reparación de fallas y gestión de incidencias, 6) el acondicionamiento de infraestructura, 7) los que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios, y 8) los procedimientos formarán parte de la Oferta de Referencia.

Trigésima Quinta: indica que el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva en condiciones satisfactorias de calidad.

Trigésima Sexta: incluye que el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes el Servicio de Visita Técnica, a efecto de que dicho concesionario pueda contar con información suficiente sobre el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

Trigésima Séptima: establece que en caso de que una vez realizada una visita técnica se observe que el acceso y uso compartido de infraestructura pasiva es posible solo mediante la realización de trabajos adicionales para el acondicionamiento de la infraestructura, el Agente Económico Preponderante deberá realizar dicho acondicionamiento a requerimiento del Concesionario Solicitante.

Trigésima Octava: menciona que el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el servicio de tendido de cable sobre la infraestructura desagregada.

Trigésima Novena: establece que el Agente Económico Preponderante deberá contar con un procedimiento para la recuperación de espacio, cuando exista una situación de saturación de las infraestructuras compartidas que sea causada por la existencia de ocupación ineficiente de espacio.

Cuadragésima: dispone que en caso de que en una determinada ruta no exista capacidad excedente en un ducto ni en rutas alternativas al mismo, el Agente Económico Preponderante, a su elección, deberá poner a disposición del Concesionario Solicitante, como alternativa de solución, el servicio de provisión de canales ópticos de alta capacidad de transporte entre sus puntos de presencia o el servicio de renta de fibra obscura.

Cuadragésima Segunda: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá atender las solicitudes de acceso y uso compartido de infraestructura pasiva de la misma forma en que atiende las solicitudes para su propia operación, de sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico.

Sexagésima Segunda: establece que el Agente Económico Preponderante incluirá las tarifas aplicables al Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva para cada uno de los geotipos y franjas de estaciones, radio bases o sitios de transmisión, en la Oferta de Referencia aprobada por el Instituto.

Independientemente de las tarifas establecidas en la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas y si transcurridos 60 días naturales contados a partir del inicio de las negociaciones, las partes no han celebrado un acuerdo, o antes si así lo requieren ambas partes, podrán solicitar la intervención del Instituto para resolver el desacuerdo

Sexagésima Cuarta: indica que el Agente Económico Preponderante deberá presentar para la autorización del Instituto las tarifas que aplica a los servicios que presta al público, previamente a su comercialización.

Septuagésima Octava: indica que el Agente Económico Preponderante deberá implementar la equivalencia de insumos en la provisión de servicios mayoristas regulados, atendiendo al principio de no discriminación, para lo cual deberá reportar ante el Instituto Indicadores Clave de Desempeño.

El acceso a la infraestructura pasiva facilita tanto a concesionarios entrantes como a pequeños concesionarios proveer una oferta de servicios competitiva en el sector de las telecomunicaciones, minimizando las inversiones que tendrían que destinar al despliegue de infraestructura en zonas donde no sería económicamente viable recuperar la inversión realizada.

El concesionario que ya presta servicios de telecomunicaciones puede acceder al Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (AuCIP) con el objeto de poder coubicarse en dicha infraestructura y poder extender su cobertura a zonas donde carece de infraestructura propia.

2.5.2 Comparativa de servicios e incidencias entre el T4 2017 y el T1 2018

Comparativa de las solicitudes del Servicio de AuCIP

En la Figura 2.49 se presenta una comparativa de las solicitudes del Servicio de AuCIP recibidas en el T4 2017 y el T1 2018, donde se observa un descenso importante en el número de solicitudes y un aumento de proyectos de Nueva Obra Civil.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Solicitudes CIP	611	206	-66.3%
Visita técnica	91	0	-100.0%
Adecuación de sitio	0	0	0.0%
Recuperación de espacio	0	0	0.0%
Notificaciones Nueva Obra Civil	101	296	193.1%

Figura 2.51: Comparativa de las solicitudes de Servicio de AuCIP entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de las incidencias del Servicio de AuCIP

En la Figura 2.50 se presenta una comparativa de las incidencias del Servicio de AuCIP recibidas en el T4 2017 y el T1 2018, destacando el aumento en la clausura de sitios.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Fuerza mayor	12	20	66.7%
Clausura de sitio	2	7	250.0%
Generales	63	57	-9.5%

Figura 2.52: Comparativa de las incidencias del Servicio de AuCIP entre el T4 2017 y el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Información de los servicios

Respecto al Servicio de AuCIP, en el T1 2018:

Solicitudes

Se realizaron 206 solicitudes, para las cuales:

- no se realizaron solicitudes de información adicional
- no se realizaron solicitudes de visita técnica
- las solicitudes de análisis de factibilidad fueron atendidas en plazo en un 100% de los casos, tanto para aquellas solicitudes para las que aplica la Oferta AuCIP 2017 como en las que aplica la Oferta AuCIP 2018

- la entrega del acuerdo del sitio se realizó en plazo en el 35.77% de las solicitudes para las que aplica la Oferta AuCIP 2017, y en un 1.45% de los casos para las solicitudes para las que aplica la Oferta AuCIP 2018
- no se registraron solicitudes de adecuación de sitio o recuperación de espacio
- se realizaron 296 notificaciones de nueva obra civil a través del SEG, aunque ningún CS realizó solicitudes relacionadas con estos proyectos.

Incidencias

Se reportaron 84 incidencias del Servicio de AuCIP, las cuales fueron atendidas y reparadas; dichas incidencias contemplan 20 casos de fuerza mayor y 7 clausuras de sitio.

El numeral 6 de la Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (en lo sucesivo la 'Oferta AuCIP') y su Anexo 1 establecen los servicios que deberá proveer Telesites. Los servicios contemplados en la Oferta AuCIP son los siguientes:

- Servicio de AuCIP:
  - espacio en piso
  - espacio en torre
  - sistemas de aire acondicionado
  - elementos auxiliares.

- Servicios Complementarios:
  - visita técnica
  - análisis de factibilidad
  - elaboración de proyecto y presupuesto
  - adecuación de sitio
  - recuperación de espacio
  - verificación de colocación
  - gestión de proyecto de nueva obra civil.

Cabe destacar que para los CS Telcel y Telefónica, que han solicitado servicios AuCIP en el T1 2018, se han reportado solicitudes y firmas de convenios marco AuCIP. Por lo que, para las solicitudes anteriores a la firma del nuevo convenio marco, aplican los plazos estipulados en la Oferta AuCIP 2016/2017 y, para las solicitudes posteriores a la firma del nuevo convenio marco, aplican los plazos estipulados en la Oferta AuCIP 2018. Altán, que también presentó solicitudes en el T1 2018, no ha solicitado todavía la firma del convenio AuCIP para 2018:

CS	Fecha de firma del convenio AuCIP 2018
Altán	Convenio AuCIP 2018 no firmado
Telcel	09/02/18
Telefónica	14/03/18

Figura 2.53: Firmas de nuevos convenios Marco AuCIP en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

La Figura 2.54 recoge las obligaciones de Preponderancia en las solicitudes del Servicio de AuCIP comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.54: Plazos establecidos en la Oferta AuCIP para las solicitudes del Servicio de AuCIP [Fuente: Ofertas AuCIP 2016/2017 y 2018]

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos (Medidas)
Anexo I, numeral 2.2.1	Solicitud de información adicional	Telesites dispone de 15 DH para proporcionar al CS que lo solicite información relevante que no se encuentre en el SEG (8 DH en la Oferta 2018)
Anexo 1, numeral 2.2.2	Notificaciones de nueva obra civil	Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de nueva obra civil. Dichos avisos estarán igualmente disponibles en el SEG
Anexo I, numeral 2.4.3	Realización y entrega del análisis de factibilidad	El plazo de realización del análisis de factibilidad es de 7 DH tras la solicitud del mismo (5 DH en la Oferta 2018)
Anexo I, numeral 2.5.9	Visita técnica	Se contempla un plazo de 7 DH para la notificación de la visita técnica, y 25 DH para su ejecución (5 DH y 25 DH en la Oferta 2018)
Anexo I, numeral 2.7.8	Elaboración de proyecto y presupuesto	Telesites dispone de 30 DH para la elaboración del proyecto y presupuesto,15 DH si se trata de nueva obra civil (25 DH y 15 DH en la Oferta 2018)
Anexo I, numeral 2.6.6	Aceptación de solicitud de colocación	Telesites dispone de 7 DH para dar respuesta a la solicitud de colocación del CS (5 DH en la Oferta 2018)
Anexo I, numeral 2.8.6	Adecuación del sitio	El tiempo de adecuación del sitio será el contemplado en el proyecto
Anexo I, numeral 2.9.6	Recuperación de espacio	El tiempo de recuperación de espacio será el contemplado en el proyecto, (este plazo es de 20 DH en la Oferta 2018)
Anexo I, numeral 2.11.2	Entrega en tiempo del acuerdo del sitio[1]	Telesites entregará el acuerdo firmado junto con: (a) la notificación de respuesta a la solicitud de colocación, 17 DH tras la solicitud de colocación[1] (15 DH en la Oferta 2018) (b) la notificación de conclusión de trabajos de recuperación de espacio © la notificación de conclusión de trabajos de adecuación de sitio, según lo que en cada caso aplique (90%)

[1]En el periodo considerado, ninguna solicitud requirió los servicios de adecuación de sitio o recuperación de espacio, por lo que la entrega del acuerdo del sitio de realizará con la respuesta a la solicitud de colocación

Solicitudes de servicios

El Anexo 1 de la Oferta AuCIP establece, en su numeral 2, el procedimiento para la prestación del Servicio de AuCIP y de los Servicios Complementarios. Conforme a lo dispuesto en el citado anexo, los CS podrán solicitar el servicio cuando así lo requieran.

Durante el periodo analizado, se presentaron 206 solicitudes para el Servicio de AuCIP por parte de Altán, Telcel y Telefónica (Figura 2.55). AT&T no presentó ninguna solicitud en el trimestre.

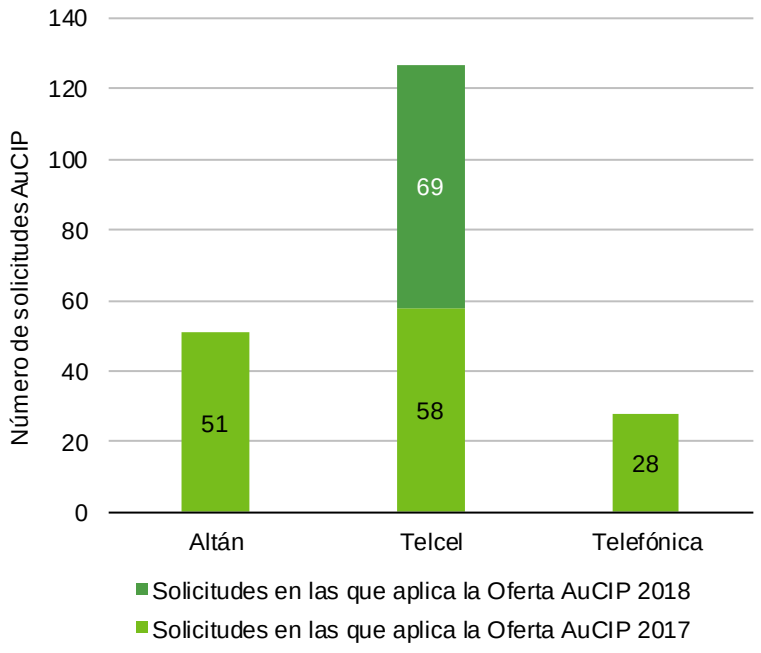


Figura 2.55: Solicitudes para el Servicio de AuCIP presentadas en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Como puede apreciarse, de las 206 solicitudes reportadas en el T1 2018, 137 están sujetas a los plazos de la Oferta AuCIP 2017, mientras que las 69 restantes (todas de Telcel) están sujetas a los plazos de la Oferta AuCIP 2018 al considerarse que la primera fecha del proceso de solicitud (la fecha de solicitud de análisis de factibilidad en este caso) es posterior a la firma del Convenio.

En lo que respecta a los distintos procesos contemplados en la Oferta AuCIP para la prestación de servicios de AuCIP, el análisis realizado arroja las siguientes conclusiones:

- **Solicitud de información adicional.** Conforme a lo dispuesto en el numeral 2.2.1 del Anexo 1 de la Oferta AuCIP, Telesites deberá poner a disposición de los CS, a través del SEG, la información relativa a los sitios disponibles, a fin de permitir al CS revisar dicha información y solicitar la prestación del servicio. En caso de que la información consultada relativa a algún sitio no esté completa o no exista, el CS podrá requerirle dicha información a Telesites, debiendo este proporcionársela en un plazo máximo de 15 u 8 días hábiles (según aplique) contados a partir de la solicitud correspondiente. No obstante, no se realizaron solicitudes de información adicional por parte de ningún CS en el T1 2018.

- **Análisis de factibilidad.** El numeral 2.4.3 del Anexo 1 de la Oferta AuCIP establece que el análisis de factibilidad deberá realizarse en un plazo de 7 o 5 días hábiles (según aplique) en el 90% de los casos. Todas las solicitudes de análisis de factibilidad, tanto de las solicitudes en las que aplica el plazo de 7 días hábiles de la Oferta AuCIP 2017, como en las que aplica el plazo de 5 días hábiles de la Oferta AuCIP 2018, se atendieron en tiempo en el 100% de los casos.

Figura 2.56: Solicitudes de análisis de factibilidad del Servicio de AuCIP [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Realización de análisis de factibilidad (Oferta AuCIP 2017)		Realización de análisis de factibilidad (Oferta AuCIP 2018)	
	Menor 7 DH	*Mayor 7 DH*	*Menor 5 DH*	*Mayor 5 DH*
Altán	51	–	–	–
Telcel	58	–	69	–
Telefónica	28	–	–	–
TOTAL	**137**	**0**	**69**	**0**
%	**100%**	**0%**	**100%**	**0%**

- **Visitas técnicas.** No se realizaron solicitudes de realización de visitas técnicas en el periodo considerado.
- **Elaboración de proyecto y presupuesto.** No se realizaron solicitudes de elaboración de proyecto y presupuesto en el periodo considerado.
- **Solicitudes de adecuación de sitio y recuperación de espacio**. Ninguna solicitud requirió adecuaciones de sitio o recuperación de espacio, por lo que no se realizaron solicitudes al respecto.
- **Validación de solicitud de colocación y entrega en tiempo del acuerdo de sitio**. La Figura 2.57 muestra los tiempos de entrega del acuerdo de sitio para solicitudes que no requieren adecuación o recuperación de espacio. En estos casos, la entrega del acuerdo del sitio firmado por Telesites debe realizarse junto con la respuesta a la solicitud de colocación en los 17 o 15 días hábiles (según aplique) siguientes tras la realización de la solicitud.

Figura 2.57: Tiempos de validación de solicitud y entrega de acuerdo para solicitudes que no requieren adecuación o recuperación de espacio [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Respuesta a la solicitud de colocación y entrega del acuerdo del sitio (Oferta AuCIP 2017)		Respuesta a la solicitud de colocación y entrega del acuerdo del sitio (Oferta AuCIP 2018)	
	Menor 17 DH	*Mayor 17 DH*	*Menor 15 DH*	*Mayor 15 DH*
Altán	28	23	–	–
Telcel	3	55	1	68
Telefónica	18	10	–	–
TOTAL	**49**	**88**	**1**	**68**
%	**35.77%**	**64.23%**	**1.45%**	**98.55%**

Considerando el plazo contemplado en la Oferta AuCIP vigente para 2017, Telesites entregó el acuerdo del sitio en el 35.77% de los casos, cifra que disminuye hasta el 1.45% si se consideran las solicitudes para las que aplica el plazo establecido en la Oferta AuCIP para el año 2018. El objetivo contemplado en ambas Ofertas es del 90% de cumplimiento para este plazo.

Resultado de las solicitudes de servicio

Las 206 solicitudes del Servicio de AuCIP presentadas durante el trimestre sujeto a revisión fueron habilitadas por Telesites en la fecha acordada con los CS, habilitando todos los servicios solicitados de espacio en piso o torre.

Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T1 2018 no se solicitó la modificación de ninguno de los Servicios de AuCIP contemplados en la Oferta AuCIP.

Solicitudes de baja de servicios

Durante el T1 2018 no se solicitó la baja o cancelación de ninguno de los Servicios de AuCIP contemplados en la Oferta AuCIP.

Solicitudes de servicio rechazadas

Durante el T1 2018 no se rechazó ninguna solicitud de ninguno de los Servicios de AuCIP contemplados en la Oferta AuCIP.

Notificaciones de servicios de nueva obra civil

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2.2 del Anexo 1 de la Oferta AuCIP vigente para 2018, Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de nueva obra civil. Dichos avisos estarán igualmente disponibles en la sección de mensajes que se establezca en el SEG.

Durante el T1 2018, se realizaron 296 notificaciones de nueva obra civil, que fueron habilitadas en la misma fecha en la que se publicaron en el SEG. La Figura 2.58 muestra la localización de estos proyectos por tipo de instalación.

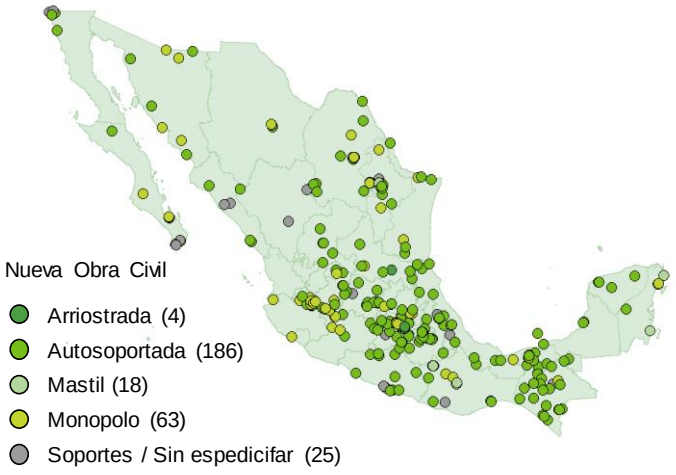


Figura 2.58: Localización de los proyectos de nueva obra civil notificados a los CS en el T1 2018, por tipo de proyecto [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

2.5.3 Incidencias en los servicios

El Convenio Marco de prestación de Servicios de AuCIP, en su Anexo B 'Formato de Acuerdo de Sitio', numeral 16.4, establece las posibles incidencias que pudieran presentarse en la provisión del servicio. Dichas incidencias son las siguientes:

- interferencia de frecuencias de radio
- eventos de caso fortuito o fuerza mayor
- vandalismo u otros ilícitos que pudieren perturbar la posesión pacífica y continuada de la infraestructura pasiva
- clausura del sitio
- quejas o actos de vecinos o el propietario del inmueble, y
- daños ocasionados por personal de alguna de las partes.

Asimismo, los procedimientos a seguir para cada tipología de incidencias vienen recogidos en los numerales 6, 7, 14 y 16 del citado anexo. Aquellas incidencias de carácter general que no estén relacionadas con interferencias de frecuencias de radio, siniestros u órdenes de clausura serán atendidas y resueltas de manera conjunta por Telesites y el CS mediante una matriz de escalamiento.

Las obligaciones de Telesites en lo referente a la solución de incidencias se detallan a continuación en la Figura 2.59.

Figura 2.59: Obligaciones de Telesites en la solución de incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Oferta AuCIP 2017 y 2018]

Numeral en la Oferta AuCIP / Convenio	Obligaciones	Plazos (Medidas)
Anexo B, numeral 6	Interferencias de frecuencias de radio	No se contemplan obligaciones concretas para Telesites, ya que es el CS el que instala el nuevo equipo que puede ocasionar las interferencias de frecuencias de radio, por lo que los plazos aplicables son para el CS
Anexo B, numeral 7	Eventos de caso fortuito o fuerza mayor	Telesites deberá realizar con la máxima diligencia un análisis del sitio para determinar si este reúne las condiciones mínimas para continuar prestando los servicios
Anexo B, numeral 14 Anexo V, numeral 5.3.4	Clausura de sitios	Se detallan los procedimientos y obligaciones de ambas partes en lo referente a la clausura de sitios porque no se cuenten con los permisos necesarios, órdenes judiciales o proyectos de obra civil
Anexo I, numeral 2.11.4	Resto de incidencias de carácter general	Recepción 7×24×365 de reportes de incidencias, con un objetivo de calidad del 90% Solución de incidencias generales mediante una matriz de escalamiento

De conformidad con las tipologías de incidencias definidas anteriormente, la Figura 2.60 resume las incidencias reportadas por CS en el trimestre sujeto a revisión.

Figura 2.60: Clasificación de las incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP presentadas en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Tipo de incidencia	Altán	AT&T	Telcel	Telefónica	TOTAL
Caso fortuito o fuerza mayor	6	5	9	–	**20**
Clausura del sitio	–	–	7	–	**7**
Problema con cerradura electrónica	–	–	12	–	**12**
Quejas o actos de vecinos o propietario	8	2	19	–	**29**
Vandalismo	4	–	10	2	**16**
TOTAL	**18**	**7**	**57**	**2**	**84**

Solución de incidencias

Del total de incidencias reportadas, aquellas relacionadas con razones de fuerza mayor y clausuras del sitio disponen de procedimientos propios que dependen de la naturaleza de la incidencia. Es por ello que, en el apartado de solución de incidencias, estas no son consideradas, limitando el análisis de tiempos a las 57 incidencias de carácter general que son resueltas mediante el procedimiento de matriz de escalamiento.

Sobre las incidencias generales reportadas en el T1 2018, la Figura 2.61 muestra, en días hábiles, los tiempos de solución de estas por CS. Como puede apreciarse, todas las incidencias se resolvieron en menos de 4 días hábiles:

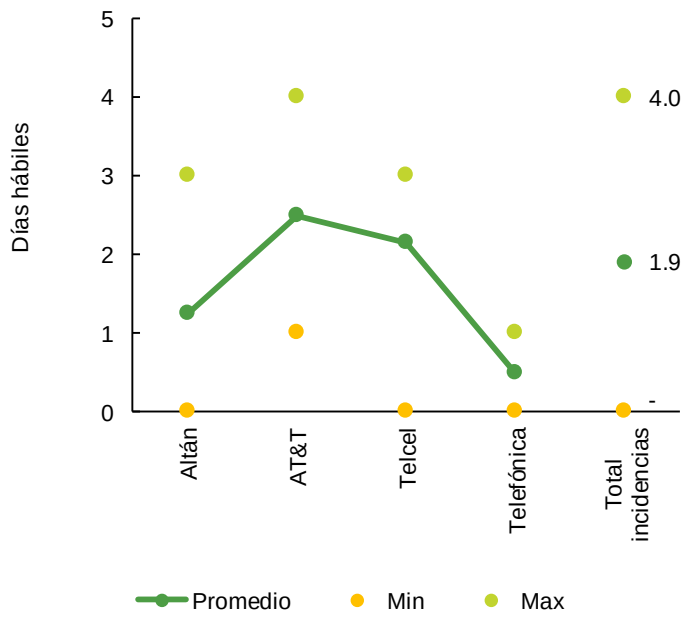


Figura 2.61: Tiempos de solución de incidencias generales del Servicio de AuCIP, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Incidencias relativas al número total de sitios compartidos

Además del total de incidencias por CS, resulta importante considerar el número de incidencias relativas al total de sitios compartidos, siendo este un parámetro indicador de la cantidad de servicios solicitados por cada CS. Se entiende por sitio compartido todo espacio que forma parte de la infraestructura pasiva de Telesites destinada a la instalación de antenas de radiocomunicación que se pone a disposición de los CS.

En la Figura 2.62 se muestra el total de incidencias por CS, así como el número de incidencias relativas al número total de sitios compartidos por cada operador.

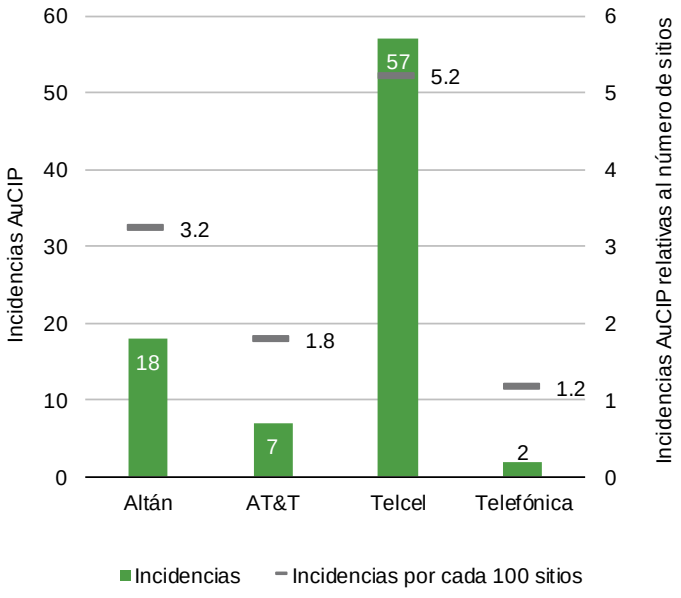


Figura 2.62: Incidencias del Servicio de AuCIP por CS, y relativas al total de sitios compartidos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

3 SERVICIOS FIJOS

3 SERVICIOS FIJOS

3.1 CONVENIOS

3.1.1 Medidas relacionadas

Duodécima: establece que los requerimientos del Concesionario Solicitante se verán reflejados en la suscripción del Convenio de Interconexión. El Agente Económico Preponderante debe presentar en el primer trimestre de cada año para autorización del Instituto un Convenio Marco de Interconexión, el cual deberá ser publicado a través de la página de Internet del Instituto y del Agente Económico Preponderante dentro de los primeros 15 (quince) días del mes de diciembre. En caso de que el Concesionario Solicitante requiera el Convenio Marco de Interconexión vigente en los términos ofrecidos por el Agente Económico Preponderante, y acepte las tarifas publicadas por el Instituto, el Agente Económico Preponderante deberá suscribir el Convenio dentro de un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la solicitud.

Cuadragésima Primera: dispone que el Agente Económico Preponderante puede acordar Convenios con duración mayor a la vigencia de la Oferta de Referencia.

Cuadragésima Tercera: establece que el Agente Económico Preponderante deberá suscribir con los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes a los 15 (quince) días hábiles siguientes a la solicitud los Convenios respectivos.

Cuadragésima Cuarta: indica que el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes deberán registrar ante el Instituto los Convenios y/o modificaciones a los 30 (treinta) días hábiles a partir de su suscripción.

Sexagésima: indica que el Instituto resolverá los desacuerdos que se susciten entre el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes sobre la prestación de los servicios.

3.1.2 Etapas de autorización a los Convenios

La Figura 3.1 recoge las obligaciones de Preponderancia referentes a los Convenios de servicios mayoristas.

Figura 3.1: Obligaciones relacionadas con los Convenios del Servicio Fijo [Fuente: Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)[1]
Duodécima	Suscripción del CMI	10 DH contados a partir de la fecha de solicitud del CS
Cuadragésima Tercera	Suscripción de Convenios de servicios mayoristas regulados	15 días siguientes a partir de la presentación de la solicitud
Cuadragésima Cuarta	Registro ante el Instituto de Convenios suscritos para la prestación de servicios regulados, así como sus modificaciones	No mayor a 30 DH a partir de su suscripción
Cláusula Decimosegunda del CMI	Suscripción del CMI o sus modificaciones en caso de que la solicitud haya sido presentada para solicitar términos y condiciones de Convenios de otros CS	20 DH contados a partir de la fecha de solicitud del CS

[1] Para efectos de contabilizar los plazos, en las obligaciones referentes a firmas y presentación para su registro, se considera el DH siguiente, en cada caso, para el inicio de contabilización de los días, ya que la solicitud, firma y presentación para su registro correspondiente puede ser en cualquier hora de un determinado día y, de esta manera, se genera mayor certidumbre y homogeneidad para el conteo y cumplimiento correspondiente.

3.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T4 2017 y el T1 2018

En comparación con el T4 2017, durante el T1 2018 se presentaron un mayor número de solicitudes de convenios, principalmente del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Respecto a las firmas de los Convenios, en el trimestre sujeto a revisión hubo un mayor número de Convenios que se firmaron fuera de tiempo que en el T4 2017. Por último, tanto para el T4 2017 como para el T1 2018, ningún Convenio fue registrado fuera de tiempo ante el Instituto.

Figura 3.2: Comparativa de Convenios entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Análisis	CMI		ORE		ORCI	
	T4 2017	*T1 2018*	*T4 2017*	*T1 2018*	*T4 2017*	*T1 2018*
Solicitudes de Convenios[1]	2	3	1	12	14	14
Firmas en tiempo de Convenios[2]	33	1	3	18	1	22
Firmas fuera de tiempo de Convenios[2]	2	6	-	-	1	-
Registro en tiempo de Convenios[1]	5	38	1	18	7	22
Registro fuera de tiempo de Convenios[1]	–	–	–	-	–	–

[1]Se incluyen todos los Convenios Marco y Modificatorios.

[2]Se incluyen todos los Convenios Marco y únicamente Convenios Modificatorios provenientes de una Resolución.

3.1.4 Información de los Convenios

Respecto a los Convenios, en el T1 2018:

CMI

Telmex

- Se realizaron 2 solicitudes de Convenios Marco, de los cuales 1 fue suscrito dentro de los tiempos establecidos y otro fuera de plazo. Ambos Convenios fueron registrados ante el Instituto dentro de los plazos establecidos.
- Derivados de resoluciones, se realizó la firma y registro de 2 Convenios solicitados en trimestres anteriores al periodo sujeto a revisión, ambos Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.
- No se solicitó la modificación de ningún Convenio; sin embargo, se registraron 22 modificaciones de Convenios solicitados y firmados en trimestres anteriores al periodo sujeto a revisión. Todos fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.

Telnor

- Se realizó 1 solicitud de Convenio Marco, mismo que fue suscrito fuera de plazo. El Convenio se registró ante el Instituto dentro de los tiempos establecidos.
- Derivados de resoluciones, se realizó la firma y registro de 2 Convenios solicitados en trimestres fuera del periodo sujeto a revisión, ambos Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.
- No se solicitó la modificación de ningún Convenio; sin embargo, se registraron 9 modificaciones de Convenios solicitados y suscritos en trimestres fuera del periodo sujeto a revisión. Todos fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.

Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

Telmex

- Se realizaron 7 solicitudes de suscripción de Convenios Marco, mismos que fueron suscritos y presentados ante el Instituto dentro de los plazos estipulados.
- Se realizó la firma y registro de 4 Convenios solicitados en trimestres fuera del periodo sujeto a revisión, mismos que fueron firmados dentro del tiempo estipulado. Todos los Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.
- No se solicitó la modificación de ningún Convenio.

Telnor

- Se realizaron 5 solicitudes de suscripción de Convenios Marco, mismos que fueron suscritos dentro de los plazos estipulados; asimismo, todos los Convenios fueron presentados en tiempo ante el Instituto.
- Se realizó la firma y registro de 2 Convenios solicitados en trimestres fuera del periodo sujeto a revisión, mismos que fueron firmados dentro del tiempo estipulado. Ambos Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.
- No se solicitó la modificación de ningún Convenio.

Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

Telmex

- Se solicitaron 9 firmas de Convenios Marco, de los cuales 5 fueron suscritos y presentados ante el Instituto dentro de los plazos estipulados; 2 de las solicitudes para firma de Convenios no concluyeron, toda vez, que los CS no dieron continuidad a las solicitudes requeridas y, los 2 restantes se encontraban en negociación al término del T1 2018.
- Se realizó la firma y registro de 12 Convenios solicitados en trimestres fuera del periodo sujeto a revisión, mismos que fueron firmados dentro del tiempo estipulado. Los 12 Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.
- No se solicitó la modificación de ningún Convenio.

Telnor

- Se solicitaron 5 firmas de Convenios Marco, de los cuales 4 fueron suscritos y presentados ante el Instituto dentro del plazo estipulado; el Convenio restante se encontraba en negociación al término del T1 2018.
- Se realizó la firma y registro de 1 Convenio solicitado en trimestres fuera del periodo sujeto a revisión, mismo que fue firmado dentro del tiempo estipulado. El Convenio fue presentado en tiempo para su registro ante el Instituto.
- No se solicitó la modificación de ningún Convenio.

Durante el T1 2018, se registraron un total de 29 nuevas solicitudes relacionadas con Convenios de servicios mayoristas (Figura 3.3).

Figura 3.3: Solicitudes registradas en el T1 2018 relacionadas con Convenios de servicios mayoristas [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Servicio mayorista	Nuevas solicitudes Telmex	Nuevas solicitudes Telnor	Modificación al Convenio Telmex	Modificación al Convenio Telnor
CMI	2	1	–	–
Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados	7	5	–	–
Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva	9	5	–	–
TOTAL	**18**	**11**	**–**	**–**

De las 29 solicitudes presentadas en el T1 2018, 18 fueron presentadas a Telmex y 11 a Telnor, las cuales se detallan más adelante.

CMI

De acuerdo con la información proporcionada al Instituto, a continuación, se presenta la información relacionada con el CMI.

Solicitudes presentadas a Telmex

Solicitudes de suscripción de Convenios

En el T1 2018 se realizaron 2 solicitudes correspondientes a la suscripción de CMI, de los cuales uno fue suscrito dentro del plazo de 10 días hábiles estipulado y el otro en un plazo mayor. Asimismo, se advierte que ambos Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto (Figura 3.4).

Figura 3.4: Plazos de firma y registro de CMI presentados a Telmex en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Talktel, S.A. de C.V.	12/03/18	14/03/18	2	21/03/18	4
Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.	21/02/18	16/03/18	17	09/04/18	10

Adicionalmente, se tiene el reporte de 2 solicitudes de Convenio presentadas durante el T2 2017, cuya firma y registro se realizó en el T1 2018. Cabe destacar que, en caso de existir una Resolución de condiciones no convenidas emitidas por el Pleno del IFT, el plazo de suscripción será el que indique la Resolución correspondiente. De la información proporcionada al Instituto, se indica la existencia de desacuerdo para la firma de cada uno de estos 2 Convenios. Asimismo, se advierte que los Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto. La Figura 3.5 ofrece un resumen de la solicitud de suscripción de CMI.

Figura 3.5: Detalle de plazos en la firma y registro de suscripción de CMI solicitados a Telmex fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Resolución	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.[1]	P/IFT/061217/848	18/12/17	08/01/18	31/01/18	17
Grupo Televisa (Cablevisión, S.A. de C.V., Operbes, S.A. de C.V.; Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.,;Bestphone, S.A. de C.V.; Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.; Tele Azteca, S.A. de C.V.; Televisión Internacional, S.A. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.)[1]	P/IFT/241117/769	8/12/17	02/01/18	06/02/18	21

[1] Las solicitudes de estos convenios (realizadas en el T2 2017) se notificaron al Instituto en el T1 2018.

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2018 no se presentó ninguna solicitud correspondiente a la modificación de los CMI.

En el T4 2017 se realizó la firma de 22 solicitudes de modificación de CMI (provenientes de solicitudes del T2 2017), las cuales fueron resueltas por acuerdos de Resolución emitidos por el pleno del Instituto, cuya presentación se realizó en el T1 2018 (Figura 3.6).

Figura 3.6: Detalle de plazos en el registro de Convenios Modificatorios solicitados a Telmex fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Resolución	Fecha de firma[1]	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Electrónica Ingeniería y Telecomunicaciones, S.A. de C.V.[2]	P/IFT/241117/766	18/12/17	09/01/18	4
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V. [2]	P/IFT/241117/767	18/12/17	29/01/18	18
Convergia de México, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/241117/768	18/12/17	09/01/18	4
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V. [2]	P/IFT/241117/770	18/12/17	17/01/18	10
Miguel Angel González Dobarganes[2]	P/IFT/241117/771	18/12/17	09/01/18	4
Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V. [2]	P/IFT/241117/772	18/12/17	17/01/18	10
IENTC, S. de R.L. de C.V. [2]	P/IFT/241117/773	18/12/17	29/01/18	18
Starsatel, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/241117/774	18/12/17	17/01/18	10
Servnet México, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/241117/775	18/12/17	09/01/18	4
Qualtel, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/241117/776	18/12/17	09/01/18	4
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/241117/777	18/12/17	11/01/18	16
Talktel, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/241117/778	18/12/17	09/01/18	4
Mega Cable, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/850	22/12/17	17/01/18	17
Altata Telecomunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V. [2]	P/IFT/061217/844	22/12/17	11/01/18	3
Dialoga Group Telecom, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/846	22/12/17	24/01/18	12
IP Matrix, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/847	22/12/17	29/01/18	15
Comunícalo de México, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/842	22/12/17	17/01/18	7
TV Rey de Occidente, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/840	22/12/17	09/01/18	1
Valor Agregado Digital, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/839	22/12/17	24/01/18	12
Open IP Comunicaciones, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/851	22/12/17	17/01/18	7
Axtel, S.A.B. de C.V. [2]	P/IFT/061217/841	22/12/17	29/01/18	15
Avantel, S.A. de C.V. [2]	P/IFT/061217/841	22/12/17	29/01/18	15

[1] Fecha correspondiente al T4 2017

[2] Las solicitudes de estos convenios (realizadas en el T2 2017) se presentaron al Instituto en el T1 2018.

Para el caso en que exista una Resolución de condiciones no convenidas emitidas por el Pleno del IFT, el plazo de suscripción será el que indique la Resolución correspondiente. Una vez concretadas las modificaciones a los Convenios, estas sí se encuentran sujetas al plazo de 30 días hábiles para ser presentadas ante el Instituto para su registro.

Se advierte que todos los Convenios fueron presentados para su registro ante el Instituto.

Solicitudes presentadas a Telnor

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 1 solicitud correspondiente a la suscripción de un CMI, mismo que fue suscrito fuera del plazo de 10 días hábiles estipulado. Asimismo, se advierte que dicho Convenio fue presentado en tiempo para su registro ante el Instituto (Figura 3.7).

Figura 3.7: Plazos de firma y registro de CMI presentados a Telnor en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.	21/02/18	16/03/18	17	09/04/18	10

Adicionalmente, se tiene el reporte de 2 solicitudes de Convenio presentadas durante el T2 2017, cuya firma y registro se realizó en el T1 2018. Cabe destacar que, en caso de existir una Resolución de condiciones no convenidas emitidas por el Pleno del IFT, el plazo de suscripción será el que indique la Resolución correspondiente. De la información proporcionada al Instituto, se indica la existencia de desacuerdo para la firma de cada uno de estos 2 Convenios. Asimismo, se advierte que los 2 Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto. La siguiente tabla ofrece un resumen de la solicitud de suscripción de CMI solicitados a Telnor en el T1 2018.

Figura 3.8: Detalle de plazos en la firma y registro de suscripción de CMI solicitados a Telnor fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Resolución	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.[1]	P/IFT/061217/848	18/12/17	08/01/18	31/01/18	17
Grupo Televisa (Cablevisión, S.A. de C.V., Operbes, S.A. de C.V., Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V., Bestphone, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V., Tele Azteca, S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V. Cablevisión Red, S.A. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.) [1]	P/IFT/241117/769	8/12/17	02/01/18	06/02/18	21

[1] Las solicitudes de estos convenios (realizadas en el T2 2017) se notificaron al Instituto en el T1 2018.

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2018 no se presentó ninguna solicitud correspondiente a la modificación de CMI.

En el T4 2017 se realizó la firma de 9 solicitudes de modificación de CMI (provenientes de solicitudes del T2 2017), las cuales fueron resueltas por acuerdos de Resolución emitidos por el pleno del Instituto, cuya presentación se realizó en el T1 2018 (Figura 3.9).

Figura 3.9: Detalle de plazos en el registro de suscripción de Convenios Modificatorios solicitados a Telnor fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V. [1]	P/IFT/241117/767	18/12/17	29/01/18	18
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V. [1]	P/IFT/241117/770	18/12/17	17/01/18	10
Servnet México, S.A. de C.V. [1]	P/IFT/241117/775	18/12/17	09/01/18	4
Qualtel, S.A. de C.V. [1]	P/IFT/241117/776	18/12/17	09/01/18	4
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V. [1]	P/IFT/241117/777	18/12/17	11/01/18	6
Mega Cable, S.A. de C.V. [1]	P/IFT/061217/850	22/12/17	17/01/18	7
Axtel, S.A. de C.V. [1]	P/IFT/061217/841	22/12/17	29/01/18	15
Avantel, S.A. de C.V. [1]	P/IFT/061217/841	22/12/17	29/01/18	15
Alestra Comunicación, S. de R.L. de C.V. [1]	P/IFT/061217/864	22/12/17	29/01/18	15

[1] Las solicitudes de estos convenios (realizadas en el T2 2017) se presentaron al Instituto en el T1 2018.

Para el caso en que exista una Resolución de condiciones no convenidas emitidas por el Pleno del IFT, el plazo de suscripción será el que indique la Resolución correspondiente. Una vez concretadas las modificaciones a los Convenios, estas sí se encuentran sujetas al plazo de 30 días hábiles para ser presentadas ante el Instituto para su registro.

Se advierte que todos los Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.

Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

De acuerdo con la información proporcionada al Instituto, a continuación, se presenta la información relacionada con los Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Solicitudes presentadas a Telmex

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 7 solicitudes realizadas en el T1 2018 correspondientes a la suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismos que fueron suscritos dentro del plazo de 15 días hábiles estipulado. Se advierte que los Convenios firmados fueron presentados en tiempo ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.10).

Figura 3.10: Plazos de firma y registro de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentados a Telmex en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Altan Redes, S.A.P.I. de C.V.	05/03/18	09/03/18	4	14/03/18	3
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	02/03/18	09/03/18	5	14/03/18	3
Axtel, S.A.B. de C.V.	02/01/18	22/01/18	14	28/02/2018	26
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. DE C.V.	08/02/18	26/02/18	12	14/03/18	12
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	12/02/18	20/02/18	6	09/04/18	28
Marcatel Com, S.A. de C.V.	13/02/18	05/03/18	14	13/03/18	6
Airfaster, S.A. de C.V.	04/03/18	23/03/18	13	03/04/18	2

Adicionalmente, se tiene el reporte de 4 solicitudes de Convenio presentadas durante el T4 2017, cuya firma y registro se realizó en el T1 2018. Cabe destacar que, en caso de existir una Resolución de condiciones no convenidas emitidas por el Pleno del IFT, el plazo de suscripción será el que indique la Resolución correspondiente. De la información proporcionada al Instituto, no se indica la existencia de un desacuerdo para la firma de ningún Convenio. Todos los Convenios fueron suscritos dentro del plazo de 15 días hábiles estipulados. Asimismo, se advierte que los 4 Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto (Figura 3.11).

Figura 3.11: Detalle de plazos en la firma y registro de suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados solicitados a Telmex fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Fecha de solicitud[1]	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Operbes, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
Cablemas Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
México Red de Telcomunicaciones, S. de R.L. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	22/12/17	15/01/18	14	23/02/18	28

[1] Fecha correspondiente al T4 2017

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2018 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Solicitudes presentadas a Telnor

Solicitudes de suscripción de Convenios

Para el T1 2018, se tiene el reporte de 5 solicitudes correspondientes a la suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismos que fueron suscritos dentro del plazo de 15 días hábiles estipulados. Se advierte que todos los Convenios firmados fueron presentados dentro de tiempo ante el Instituto para su correspondiente registro (Figura 3.12).

Figura 3.12: Plazos de firma y registro de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentados a Telnor en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	02/01/18	22/01/18	14	07/03/18	26
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	08/02/18	26/02/18	12	14/03/18	12
Total Play Telecomunicaciones, S.A.	12/02/18	20/02/18	6	09/04/18	28
Marcatel Com, S.A. de C.V.[1]	13/02/18	05/03/18	14	13/03/18	6
Airfaster, S.A. de C.V.	04/03/18	23/03/18	13	03/04/18	2

[1] De conformidad con la información proporcionada por Telnor, Marcatel no realizó una solicitud formal a Telnor. Puesto que durante las negociaciones el CS manifestó su interés en suscribir la Oferta con Telmex y Telnor sin que hubiera enviado una solicitud adicional específica en el caso de Telnor, se incluyeron como fechas de solicitud de requerimiento de firma de la Oferta el escrito notificado para la firma de la Oferta con Telmex

Adicionalmente, se tiene el reporte de 2 solicitudes de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas durante el T4 2017, cuya firma y registro se realizó en el T1 2018. Cabe destacar que, en caso de existir una Resolución de condiciones no convenidas emitidas por el Pleno del IFT, el plazo de suscripción será el que indique la Resolución correspondiente. De la información proporcionada al Instituto, no se indica la existencia de un desacuerdo para la firma de ningún Convenio. Se advierte que todos los Convenios fueron suscritos dentro del plazo de 15 días hábiles estipulado, y que ambos fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto (Figura 3.13).

Figura 3.13: Detalle de plazos en la firma y registro de suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados solicitados a Telnor fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Operbes, S.A. de C.V.[1]	20/12/17[2]	12/01/18	15	06/02/18	16
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	22/12/17[2]	15/01/18	14	23/02/18	28

[1] De conformidad con la información proporcionada por Telnor, Operbes no realizó una solicitud formal a Telnor. Puesto que durante las negociaciones el CS manifestó su interés en suscribir la Oferta con Telmex y Telnor sin que hubiera enviado una solicitud adicional específica en el caso de Telnor, se incluyeron como fechas de solicitud de requerimiento de firma de la Oferta el escrito notificado para la firma de la Oferta con Telmex

[2] Fecha correspondiente al T4 2017

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2018 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

De acuerdo con la información proporcionada al Instituto, a continuación, se presenta la información relacionada con los Convenios Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Solicitudes presentadas a Telmex

Solicitudes de suscripción de Convenios

En el trimestre sujeto a revisión, se tiene el reporte de 9 solicitudes correspondientes a la suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva, de los cuales: 5 fueron suscritos dentro del plazo de 15 días hábiles estipulado en el Anexo 2; para 2 de las solicitudes de Convenios no concluyeron, toda vez, que los CS no dieron continuidad a las solicitudes requeridas; y 2 están en proceso de negociación. Se advierte que los 5 Convenios firmados fueron presentados en tiempo ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.14).

Figura 3.14: Plazos de firma y registro de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva presentados a Telmex en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	11/01/2018	29/01/18	12	01/03/18	22
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	12/01/2018	31/01/18	13	13/03/18	28
Axtel, S.A.B. de C.V.	29/01/2018	12/02/18	9	03/04/18	30
Marcatel Com, S.A. de C.V.	13/02/2018	05/03/18	14	13/03/18	6
Total Play Comunicaciones, S.A de CV.	12/02/2018	20/02/18	6	09/04/18	28
Ultravisión S.A. de C.V.	28/02/2018	El CS no dio continuidad a la solicitud	N/A	El CS no dio continuidad a la solicitud	N/A
Fernando Cuauhtémoc Hernandez Gamboa	09/03/2018	El CS no dio continuidad a la solicitud	N/A	El CS no dio continuidad a la solicitud	N/A

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Maxcom Telecomunicaciones S.A.B. de C.V.	23/03/2018	El CS no dio continuidad a la solicitud	N/A	El CS no dio continuidad a la solicitud	N/A
Imagen, STVC, S.A. de C.V.	27/03/2018	No firmado al término del T1 2018	N/A	No firmado al término del T1 2018	N/A

Adicionalmente, se tiene el registro de 12 solicitudes de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva realizadas en el T4 2017, cuya firma y registro se realizó en el T1 2018 (Figura 3.15).

Figura 3.15: Plazos para la suscripción y registro de Convenios Marco del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva solicitados a Telmex fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Bestphone, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
Cablevisión, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
Comunicable, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
CV Comunicaciones del Norte S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
México Red de Telecomunicaciones, S. de R. L. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
Operbes, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/2018	15	06/02/18	16
Tele Azteca, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/2018	15	06/02/18	16

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Televisión Internacional, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16
Cablevisión Red, S.A. de C.V.	20/12/17	12/01/18	15	06/02/18	16

Para el caso en que exista una Resolución de condiciones no convenidas emitidas por el Pleno del IFT, el plazo de suscripción será el que indique la Resolución correspondiente. Una vez concretadas las modificaciones a los Convenios, estas sí se encuentran sujetas al plazo de 30 días hábiles para ser presentadas ante el Instituto para su registro.

De la Figura 3.15 se desprende que las 12 firmas de Convenios se realizaron dentro del plazo de 15 días hábiles estipulado en el Anexo 2. Se advierte que todos los Convenios fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto.

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2018 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenios Marco del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Solicitudes presentadas a Telnor

Solicitudes de suscripción de Convenios

En el T1 2018, se tiene el reporte de 5 solicitudes correspondientes a la suscripción de Convenios Marco del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, de los cuales: 4 han sido firmados dentro del plazo de 15 días hábiles estipulado en el Anexo 2; y 1 se encontraba en proceso de negociación al término del T1 2018. Se advierte que los 4 Convenios firmados fueron presentados en tiempo para su registro ante el Instituto (Figura 3.16).

Figura 3.16: Plazos de firma y registro de Convenios Marco del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva presentados a Telnor en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	11/01/18	29/01/18	12	01/03/18	22
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	12/01/18	31/01/18	13	13/03/18	28

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	29/01/18	12/02/18	9	03/04/18	30
Total Play Comunicaciones, S.A DE CV.	12/02/18	20/02/18	6	09/04/18	28
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	23/03/18	En Negociación	No firmado al término del T1 2018	N / A	No firmado al término del T1 2018

Adicionalmente, se tiene el registro de 1 solicitud correspondiente a la suscripción de Convenios Marco del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva cuya solicitud se realizó en el T4 2017 y su firma y registro se llevó a cabo en el T1 2018. Dicha solicitud fue suscrita dentro del plazo de 15 días hábiles estipulados en las Medidas de Preponderancia del Anexo 2. Se advierte que el Convenio fue registrado en tiempo ante el Instituto (Figura 3.17).

Figura 3.17: Plazos de firma y registro de Convenios Marco del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva presentados a Telnor fuera del T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	20/12/17[1]	12/01/18	15	06/02/18	16

[1] *Fecha correspondiente al T4 2017*

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2018 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenios Marco del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

3.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN

3.2.1 Medidas relacionadas

Cuarta: indica que el Agente Económico Preponderante deberá prestar a los Concesionarios Solicitantes el Servicio de Interconexión para el Tránsito, la Originación o Terminación de Tráfico en sus redes.

Quinta: establece que el Agente Económico Preponderante debe señalar y poner a disposición todos los Puntos de Interconexión.

Sexta: dispone que el Agente Económico Preponderante estará obligado a prestar el servicio de tránsito a los Concesionarios Solicitantes que así se lo requieran y se encuentren interconectados directa o indirectamente con la red del Agente Económico Preponderante.

Séptima: menciona que el Agente Económico Preponderante debe proporcionar a los Concesionarios Solicitantes los siguientes tipos de Enlaces de Interconexión: enlaces E1 y sus múltiplos, enlaces STM-1 y sus múltiplos, así como enlaces Ethernet en sus distintas capacidades y cualquier otro que defina el Instituto.

Octava: establece que el Agente Económico Preponderante deberá realizar el intercambio de tráfico mediante los protocolos de señalización SIP (Session Initiation Protocol) o aquellos que determine el Instituto para la interconexión IP (Internet Protocol) de su red con la del Concesionario Solicitante.

Novena: indica que el Agente Económico Preponderante deberá proveer el servicio de coubicación a los Concesionarios Solicitantes.

Décima: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá permitir el uso de un mismo Enlace de Interconexión para cursar distintos tipos de tráfico.

Undécima: establece que cuando una solicitud de interconexión no pueda ser atendida por saturación de la capacidad del Punto de Interconexión donde el Agente Económico Preponderante presta servicios, será responsabilidad de este último ofrecer al Concesionario Solicitante, en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud respectiva, una alternativa de interconexión viable que cumpla con las presentes Medidas, sin que esto resulte en un costo adicional o diferenciado para su establecimiento o en la prestación de los Servicios de Interconexión hacia el Concesionario Solicitante.

Sexagésima Cuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar dentro de su Red Pública de Telecomunicaciones el Servicio de Interconexión, el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados y el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, garantizando la Equivalencia de Insumos y la no discriminación.

Septuagésima Primera: indica que el Agente Económico Preponderante deberá permitir al Concesionario Solicitante interconectar su red por medio de enlaces de transmisión entre coubicaciones dentro de sus instalaciones con las Redes Públicas de Telecomunicaciones de otros concesionarios que tengan presencia y/o espacios de coubicación en las mismas.

El Servicio de Interconexión es aquel por el cual se lleva a cabo una conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones, la cual permite la conducción del tráfico entre redes y/o entre servicios de telecomunicaciones prestados a través de las mismas. Lo anterior hace posible que los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones puedan conectarse e intercambiar tráfico con los usuarios de otra Red

Pública de Telecomunicaciones o permite a los Usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones la utilización de Servicios de Telecomunicaciones provistos por o a través de otra Red Pública de Telecomunicaciones.

El AEPT tiene la obligación de prestar los Servicios de Interconexión bajo los términos y condiciones establecidos en el artículo 133 de la LFTy R, mismos que se encuentran señalados en el CMI, el cual es aprobado por el IFT y publicado tanto en el portal de Internet del IFT como en el del AEPT de manera anual.

Los CS que deseen que el AEPT les brinde los Servicios de Interconexión podrán solicitarle suscribir el CMI, el cual contempla los términos y condiciones que regirán la prestación de dichos servicios.

3.2.2 Comparativa de servicios e incidencias entre el T4 de 2017 y el T1 2018

Solicitudes de CMI

En la Figura 3.18 se presenta una comparativa de las solicitudes del Servicio de Interconexión recibidas en el T4 2017 y el T1 2018. Se observa que en el trimestre sujeto a revisión hubo aproximadamente 1301% de solicitudes más que en el T4 2017.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Puertos de Interconexión	Alta	7	1	–85.71%
	Baja	49	892	1720.40%
Coubicación	Alta	–	–	–
	Baja	7	–	–
Tránsito	Alta	30	33	10%
	Baja	–	–	–
Enlaces de interconexión y señalización	Alta	–	–	–
	Baja	1	391	39000%

Figura 3.18: Comparativa de las solicitudes del Servicio de Interconexión entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Incidencias de CMI

En la Figura 3.19 se presenta una comparativa de las incidencias acontecidas en el Servicio de Interconexión recibidas en el T4 2017 y el T1 2018. Se observa que en el trimestre sujeto a revisión hubo aproximadamente un 4.30% menos incidencias que en el T4 2017.

		T4 2017	T1 2018	Var.
Puertos de Interconexión	Prioridad 1	103	106	2.9%
	Prioridad 2	40	76	90%
	Prioridad 3	16	–	–
Coubicación	Prioridad 1	5	2	–60%
	Prioridad 2	3	7	133.3%
	Prioridad 3	12	–	–
Enlaces de interconexión y señalización	Prioridad 1	152	134	–11.8%
	Prioridad 2	32	26	–18.7%
	Prioridad 3	9	–	–
Señalización	Prioridad 1	–	4	–
	Prioridad 2	–	1	–
	Prioridad 3	–	–	–

Figura 3.19: Comparativa de las incidencias acontecidas en el Servicio de Interconexión entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

3.2.3 Información de los servicios

Durante el T1 2018, respecto de los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI:

Telmex

- Telmex recibió 1299 solicitudes por parte de 16 CS para servicios de enlaces de interconexión, puertos de interconexión y tránsito:
  - 27 fueron solicitudes de alta de servicios, de las cuales 23 han sido entregadas y 4 se encuentran pendientes por parte del CS
  - 1272 fueron solicitudes de baja de servicios, los cuales ya han sido dados de baja.

- Telmex recibió 354 incidencias de 13 CS:
    - 245 incidencias de Prioridad 1, de las cuales 59 fueron resueltas en 1 hora y 186 en más de 1 hora
    - 109 incidencias de Prioridad 2, de las cuales 67 fueron resueltas en 2 horas y 42 en más de 2 horas.
- 14 CS solicitaron interconexión a Telmex en más de un Punto de Interconexión en su red.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral y anual de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia que Telmex proporciona a los CS fue mayor al establecido en el CMI.

Telnor

- Telnor recibió 18 solicitudes de alta por parte de 3 CS para servicios de enlaces de interconexión y tránsito:
    - 7 fueron solicitudes de alta de servicios, los cuales ya han sido entregados
    - 11 fueron solicitudes de baja, las cuales ya han sido dadas de baja.
- Telnor recibió 2 incidencias de 2 CS:
    - 1 incidencia de Prioridad 1, la cual fue resuelta en menos de 1 hora
    - 1 incidencia de Prioridad 2, la cual fue resuelta en menos de 2 horas.
- Ningún CS solicitó interconexión a Telnor en más de un Punto de Interconexión en su red.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral y anual de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia que Telnor proporciona a los CS fue mayor al establecido en el CMI.

Conforme a lo dispuesto en la Cláusula Segunda, numeral 2.3 del CMI, el AEPT deberá ofrecer los siguientes Servicios de Interconexión:

- conducción de tráfico, que incluye originación y terminación de tráfico
- servicio de tránsito
- enlaces dedicados de interconexión
- enlaces de transmisión de interconexión entre coubicaciones
- servicio de señalización
- coubicación
- facturación y cobranza
- puerto de acceso
- servicios auxiliares conexos.

La Figura 3.20 recoge las obligaciones de Preponderancia para el Servicio de Interconexión Fija analizadas en el periodo considerado

Figura 3.20: Obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de Interconexión Fija [Fuente: CMI 2018]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo E y Anexo G	Plazos máximos de entrega del servicio de: • puerto de señalización (PAUSI-MX) • puerto de señalización IP • puerto de acceso	• 15 DH para facilidad nueva • 7 DH para facilidad existente (ampliación)
	Plazos máximos de entrega del servicio de: • coubicaciones • enlace de transmisión entre coubicaciones no gestionado	• 15 DH para facilidad nueva
	Plazos máximos de entrega del servicio de facturación	• 15 DH para facilidad nueva • 10 DH para facilidad existente (ampliación)
	Plazos máximos de entrega del servicio de tránsito	• 7 DH para facilidad nueva • 3 DH para facilidad existente (ampliación)
	Plazos máximos de entrega de: • enlaces dedicados de interconexión locales de transmisión • enlaces dedicados de interconexión nacionales • enlaces de transmisión entre coubicaciones gestionado	• 15 DH
Anexo E, numeral 1	Plazos de validación de solicitudes	• 2 DH posteriores a la recepción de las solicitudes

Nota: Cuando el servicio exceda el 20% o más de lo pronosticado, los servicios excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo esquema fecha compromiso. Cualquier solicitud de servicio adicional fuera de pronóstico será entregada en la fecha en que sea acordada por las partes bajo esquema fecha compromiso

Con relación a los paros de reloj en estos servicios, el Anexo G, numeral 2.5.3 del CMI establece que, para los enlaces, en caso de que el CS no proporcione el diagrama con las indicaciones de las trayectorias de los cableados desde las acometidas del predio hasta el punto del sitio donde se entrega el servicio, se llevará a cabo un paro de reloj hasta que el diagrama sea entregado, tiempo en el que el CS podrá solicitar al AEPT el *site survey.* Por tanto, en caso de existir solicitudes de alta de enlaces, dichos paros de reloj se tendrían que tomar en cuenta.

Solicitudes de servicios

De conformidad con el Anexo C 'Formato de Solicitudes de Servicios', los CS podrán solicitar altas, bajas y cancelar los servicios previamente contratados.

Solicitudes presentadas a Telmex

En el T1 2018 se presentaron 1299 solicitudes a Telmex por parte de 16 CS diferentes, de las que el 97.99% se realizaron mediante correo electrónico. La Figura 3.21 muestra las solicitudes por CS y tipo de servicio.

Figura 3.21: Número de solicitudes del Servicio de Interconexión presentadas a Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Enlaces de Interconexión y Señalización		Puertos de Interconexión		Tránsito		TOTAL
	Alta	*Baja*	*Alta*	*Baja*	*Alta*	*Baja*	
ALO Comunícalo de México	–	–	–	–	3	–	3
AT&T	–	380	–	391	–	–	771
Bestel	–	–	–	–	2	–	2
Dialoga Group	–	–	–	–	1	–	1
IENTC	–	–	–	–	1	–	1
IP Matrix	–	–	–	–	1	–	1
Izzi	–	–	–	–	8	–	8
Kiwi Networks	–	–	–	–	1	–	1
Maxcom	–	–	–	253	–	–	253
MCM Telecom	–	–	1	–	–	–	1
Megacable	–	–	–	–	1	–	1
Talktel	–	–	–	–	5	–	5
Tokamóvil	–	–	–	–	1	–	1
Totalplay	–	–	–	248	–	–	248
TV Rey	–	–	–	–	1	–	1
Vadsa	–	–	–	–	1	–	1
TOTAL	**0**	**380**	**1**	**892**	**26**	**0**	**1299**

De lo anterior, se desprende que Telmex recibió 27 solicitudes de alta respecto de los servicios de puertos de interconexión y tránsito. Asimismo, se observa que se realizaron 1272 solicitudes de baja de los servicios de enlaces de interconexión y señalización, y puertos de interconexión.

Cabe destacar que el 97.92% son solicitudes de baja de servicios, principalmente para servicios de puertos de interconexión, de las cuales el 30.73% fueron solicitadas por AT&T.

Solicitudes presentadas a Telnor

En el T1 2018 se presentaron 18 solicitudes a Telnor por parte 3 CS diferentes, de las cuales un 61.11% se realizaron mediante correo electrónico. La Figura 3.22 muestra las solicitudes por CS y tipo de servicio.

Figura 3.22: Número de solicitudes del Servicio de Interconexión Fija presentadas a Telnor en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Enlaces de interconexión y señalización		Tránsito		TOTAL
	Alta	*Baja*	*Alta*	*Baja*	
AT&T	–	11	–	–	11
Bestel	–	–	1	–	1
Izzi	–	–	6	–	6
TOTAL	**0**	**11**	**7**	**0**	**18**

Resultado de las solicitudes de servicios

Telmex

La Figura 3.23 muestra el estatus de las 1299 solicitudes del Servicio de Interconexión recibidas por Telmex en el trimestre sujeto a revisión, donde:

- 1272 fueron solicitudes de baja, las cuales fueron resueltas (baja concluida)
- 27 fueron solicitudes de alta, de las que 23 servicios ya han sido entregados y 4 se encuentran pendientes por parte del CS.

Figura 3.23: Resultados de las solicitudes presentadas a Telmex para Servicios de Interconexión en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Alta – Entregada	Alta – Pendiente CS	Baja – Concluida	TOTAL
ALO Comunícalo de México	–	3	–	3
AT&T	–	–	771	771
Bestel	2	–	–	2
Dialoga Group	–	1	–	1
IENTC	1	–	–	1
IP Matrix	1	–	–	1
Izzi	8	–	–	8
Kiwi Networks	1	–	–	1
Maxcom	–	–	253	253
MCM Telecom	1	–	–	1
Megacable	1	–	–	1
Talktel	5	–	–	5
Tokamóvil	1	–	–	1

CS	Alta – Entregada	Alta – Pendiente CS	Baja – Concluida	TOTAL
Totalplay	–	–	248	248
TV Rey	1	–	–	1
Vadsa	1	–	–	1
TOTAL	**23**	**4**	**1272**	**1299**

Telnor

La Figura 3.24 muestra el estatus de las 18 solicitudes recibidas por Telnor para el Servicio de Interconexión en el trimestre sujeto a revisión, donde:

- 11 fueron solicitudes de baja, las cuales fueron resueltas (baja concluida)
- 7 fueron solicitudes de alta, donde los servicios ya han sido entregados.

Figura 3.24: Resultados de las solicitudes presentadas a Telnor para el Servicio de Interconexión en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Alta – Entregada	Baja – Concluida	TOTAL
AT&T	–	11	11
Bestel	1	–	1
Izzi	6	–	6
TOTAL	**7**	**11**	**18**

Solicitudes de alta de servicios

Telmex

Para el caso de Telmex, se tiene el registro de 26 solicitudes de alta para nueva facilidad por parte de 12 CS, y 1 solicitud con facilidad existente. Las solicitudes presentadas no se requirieron de manera anticipada, los CS no entregaron pronóstico de servicio. En tal sentido todas las solicitudes fueron aceptadas por parte de Telmex.

De las 27 solicitudes de alta presentadas a Telmex:

- 4 fueron validadas dentro del plazo de 2 días hábiles establecido en el CMI, Anexo E, numeral 1.
- 19 fueron validadas en un plazo superior a los 2 días hábiles establecido en el CMI, Anexo E, numeral 1.
- 4 solicitudes no fueron validadas por el AEPT; de estas solicitudes, 3 corresponden a ALO Comunícalo de México, quien se encuentra en proceso de interconexión, y 1 a Dialoga Group, quien solicitó el servicio de tránsito antes de interconectarse, según la información reportada al Instituto.

Asimismo, de la información proporcionada al Instituto, se indica que para 24 de las 27 solicitudes de alta presentadas a Telmex se acordó una fecha para la entrega del servicio. Los 23 servicios cuya entrega se acordó en el T1 2018 fueron entregados dentro de los plazos estipulados, la entrega de 1 servicio se acordó para el T2 2018 (mes de abril) y las 3 solicitudes restantes se encuentran sin notificación para pruebas, en las que se señala que al término del T1 2018, ALO Comunícalo de México se encuentra en proceso de interconexión.

La Figura 3.25 muestra las solicitudes de alta de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex en el periodo considerado.

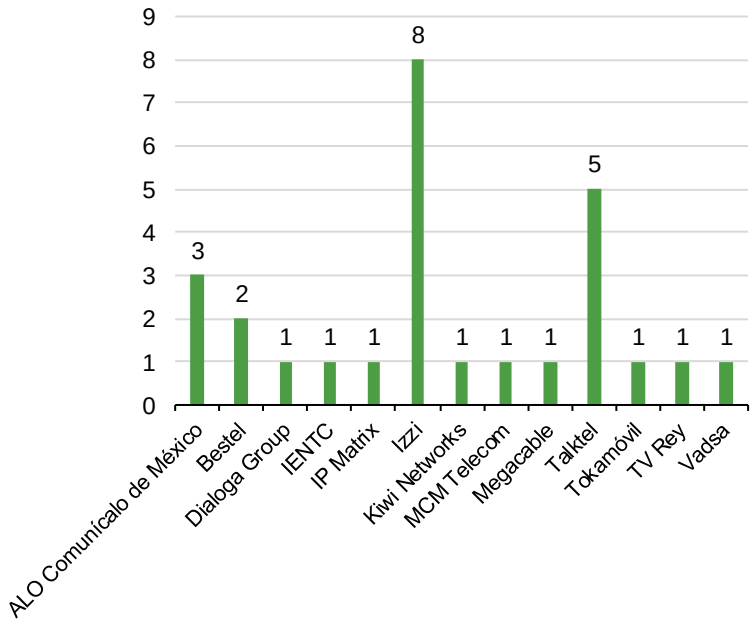


Figura 3.25: Solicitudes de alta del Servicio de Interconexión recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De la información reportada al Instituto, al término del T1 2018, no se ha realizado la ejecución de pruebas de ninguna de las 23 solicitudes de alta entregadas donde se realizó la notificación del servicio listo para pruebas.

Telnor

Para el caso de Telnor, se tiene el registro de 7 solicitudes de alta para nueva facilidad, por parte de 2 CS.

Estas solicitudes fueron validadas en un plazo superior a los 2 días hábiles establecido en el CMI, Anexo E, numeral 1. Asimismo, ninguna de estas solicitudes se requirió de manera anticipada, los CS no entregaron pronóstico de servicio, ninguna fue rechazada por parte de Telnor, para todas las solicitudes se acordó una fecha para la entrega, y el servicio fue entregado dentro de los plazos establecidos.

La Figura 3.26 muestra las solicitudes de alta del Servicio de Interconexión recibidas por Telnor en el periodo considerado.

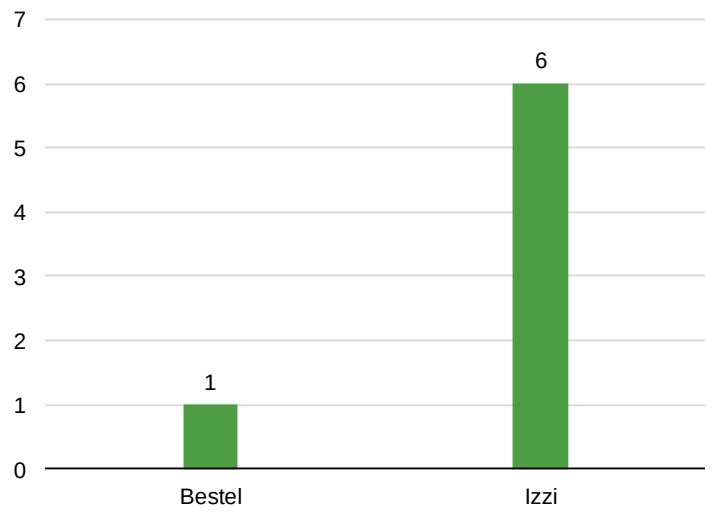


Figura 3.26: Solicitudes de alta del Servicio de Interconexión recibidas por Telnor en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De la información reportada al Instituto, al término del T1 2018, no se ha realizado la ejecución de pruebas de ninguna de las 7 solicitudes de alta entregadas donde se realizó la notificación del servicio listo para pruebas.

Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T1 2018, no se solicitó la modificación de ninguno de los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI.

Solicitudes de baja de servicios

Telmex

Se tiene el registro de 1272 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión por parte de 3 CS (AT&T, Maxcom y Totalplay). Las solicitudes fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja (Figura 3.27).

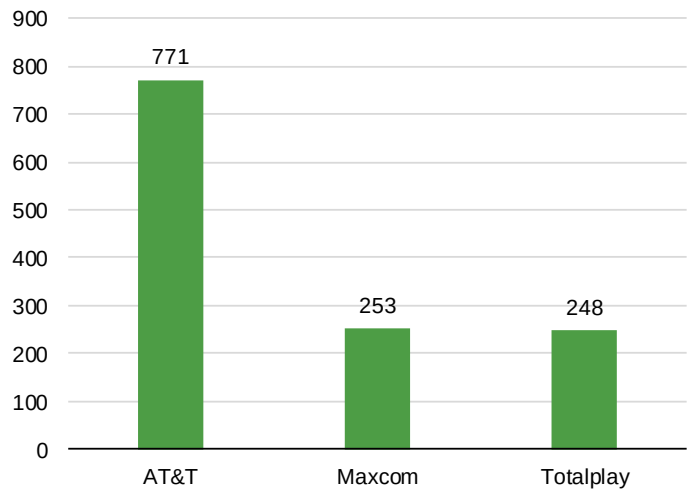


Figura 3.27: Solicitudes de baja de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Telnor

Se tiene el registro de 11 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión recibidas por Telnor en el T1 2018, todas ellas de AT&T. Las solicitudes fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja.

Solicitudes rechazadas de servicios

No se tiene registro del rechazo de ninguna de las solicitudes presentadas para el Servicio de Interconexión durante el periodo considerado.

Solicitudes de incremento de capacidad de servicios

Durante el T1 2018, no se presentó ninguna solicitud de incremento de capacidad.

Solicitudes de trimestres anteriores con actuación en el T1 2018

Telmex

Durante el T1 2018, se registró una actuación en 25 solicitudes del Servicio de Interconexión realizadas en trimestres anteriores (Figura 3.28).

Figura 3.28: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en trimestres anteriores y notificadas en el T1 2018 [Fuente: Información reportada por los operadores, T1 2018]

CS	Fecha de recepción de la solicitud	Servicio solicitado	Fecha de respuesta de solicitud	Fecha acordada para la entrega del servicio	Fecha de notificación de servicio listo para pruebas	Fecha de ejecución de pruebas
Totalplay	18/10/16	Puertos de Interconexión	20/10/16	22/02/18	20/01/17	22/02/18
Megacable	08/05/17	Puertos de Interconexión	10/05/17	27/06/18	29/06/17	–
Altata Telecomuni-caciones	03/07/17	Puertos de Interconexión	05/07/17	26/01/18	28/07/17	26/01/18
Qualfon	12/09/17	Puertos de Interconexión	14/09/17	08/05/18	03/11/17	
Dialogra Group	28/09/17	Puertos de Interconexión	02/10/17	26/04/18	28/12/17	26/04/18
	28/09/17	Puertos de Interconexión	02/10/17	24/04/18	24/01/18	24/04/18
Open IP	11/10/17	Puertos de Interconexión	13/10/17	01/03/18	02/02/18	01/03/18
Altán Redes	26/10/17	Puertos de Interconexión	30/10/17	19/02/18	15/11/17	19/02/18
	26/10/17	Puertos de Interconexión	30/10/17	08/03/18	15/11/17	08/03/18
	26/10/17	Puertos de Interconexión	30/10/17	14/05/18	15/11/17	–

CS	Fecha de recepción de la solicitud	Servicio solicitado	Fecha de respuesta de solicitud	Fecha acordada para la entrega del servicio	Fecha de notificación de servicio listo para pruebas	Fecha de ejecución de pruebas
	26/10/17	Puertos de Interconexión	30/10/17	14/05/18	15/11/17	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
	27/10/17	Tránsito	12/03/18	12/03/18	12/03/18	–
ALO Comunícalo de México	06/11/17	Puertos de Interconexión	08/11/17	08/05/18	05/12/17	–
Bestel	23/11/17	Puertos de Interconexión	27/11/17	04/06/18	27/12/17	–

Telnor

Durante el T1 2018, no se registró ninguna actuación de solicitudes del Servicio de Interconexión realizadas en trimestres anteriores.

3.2.4 Incidencias en los servicios

De conformidad con el Anexo E 'Calidad', numeral 3 del CMI, se considera como falla:

- un enlace o puerto de interconexión totalmente caído
- la pérdida total de llamadas en algún punto entre ambas redes o el grave deterioro de la calidad de servicio
- el corte permanente de un circuito o puerto
- los cortes intermitentes o |es en un circuito o puerto
- la degradación total del servicio
- los cruces de llamadas en una ruta de interconexión
- el corte parcial del servicio sin pérdida de tráfico.

Asimismo, se considerará como falla recurrente aquella que se presente 3 o más veces sobre un mismo servicio dentro de un lapso de 2 meses calendario, y estas se deban a la misma causa.

Por su parte, el numeral 2.6.4 del Anexo G del CMI de 2018 establece tres tipos de prioridad:

- **Prioridad 1**. Se considerarán con tal carácter las incidencias que consistan de lo siguiente:
    - enlace de interconexión caído totalmente
    - pérdida total de llamadas en algún punto entre ambas redes o grave deterioro de la calidad de servicio
    - corte permanente de circuito sin redundancia
    - cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia.
    - degradación total del servicio.

- **Prioridad 2**. Se considerarán con tal carácter las incidencias que consistan de lo siguiente:
    - cortes intermitentes o errores en circuito *sin* redundancia *no* suponiendo incomunicación sino degradación del servicio
    - corte permanente de circuito *con* redundancia
    - degradación parcial del Servicio de Interconexión
    - cruces de llamadas en una ruta de interconexión.

- **Prioridad 3**. Se considerarán con tal carácter las incidencias que consistan de lo siguiente:
    - corte parcial del servicio sin pérdida de tráfico
    - cortes intermitentes o errores en el circuito del cliente final *sin* redundancia *no* suponiendo la incomunicación del servicio
    - otros que afecten la calidad del servicio.

La Figura 3.29 recoge las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo, analizadas en el periodo considerado

Figura 3.29: Obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo [Fuente: CMI 2018]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo E, numeral 3.2	Tiempos máximos de solución de incidencias	• Prioridad 1: 1 hora • Prioridad 2: 2 horas • Prioridad 3: 5 horas
Anexo G, numeral 2.6.2	Tiempos máximos de solución de incidencias, para enlaces de interconexión	• Prioridad 1: 1 hora • Prioridad 2: 2 horas • Prioridad 3: 5 horas

De conformidad con los parámetros identificados en la figura anterior, a continuación se presenta la información de las incidencias reportadas en el T1 2018.

Incidencias por tipo de prioridad

Telmex

Se registraron un total de 354 incidencias de 13 CS diferentes, de las cuales 245 fueron de Prioridad 1 y 109 de Prioridad 2.

Incidencias de Prioridad 1

Se registraron 245 incidencias de Prioridad 1 presentadas por 11 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 2 para el servicio de coubicación
- 133 para el servicio de enlaces de interconexión y señalización
- 106 para el servicio de puertos de interconexión
- 4 para el servicio de señalización.

En la Figura 3.30 se indican las incidencias por CS y servicio afectado.

Figura 3.30: Incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex durante el T1 2018 por servicio afectado y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Coubicación	Enlace de interconexión y señalización	Puertos de interconexión	Servicio de señalización	TOTAL
AT&T	–	106	13	–	119
Axtel	–	–	25	–	25
Bestel	–	1	12	–	13
Izzi	–	–	3	–	3
Maxcom	–	–	12	–	12
MCM Telecom	–	–	13	–	13
Megacable	1	4	14	–	19
Telcel	–	14	4	4	22
Telefónica	–	8	8	–	16
Totalplay	1	–	1	–	2
TV Rey	–	–	1	–	1
TOTAL	**2**	**133**	**106**	**4**	**245**

Retomando las obligaciones del Anexo E y Anexo G, sobre los plazos indicados para la solución de fallas de los servicios de interconexión y enlaces, y considerando que no todos los CS han firmado el CMI 2018, los análisis de incidencias de prioridad 1 que se presentan a continuación se dividirán en tres secciones:

- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018
- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017[6]
- Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes.

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018

La Figura 3.31 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 resueltas por lapso, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución. En este análisis se presentan todas las incidencias reportadas en el T1 2018, ya que todas fueron resueltas en el periodo analizado.

[6] En el numeral 3.2 del Anexo E del CMI 2017, para el servicio de Interconexión, se establece que el 80% de las fallas de prioridad 1 deberán ser resueltas en 1 hora, y el 100% de fallas en 2 horas.

Figura 3.31: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

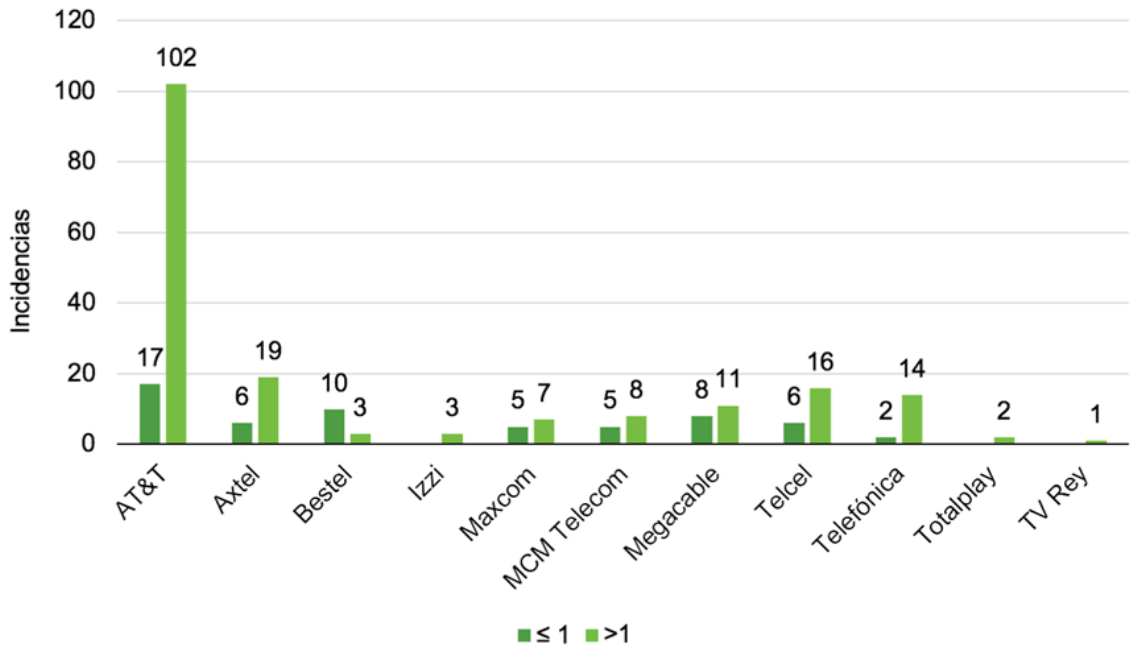
CS	Incidencias ≤1 hora	Incidencias >1 hora	TOTAL	%de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
AT&T	17	102	119	14%	5.45	**56.08**	0.39
Axtel	6	19	25	24%	5.26	37.24	**0.17**
Bestel	10	3	13	77%	0.95	3.66	0.26
Izzi	–	3	3	–	12.37	17.20	2.70
Maxcom	5	7	12	42%	1.29	4.98	0.28
MCM Telecom	5	8	13	38%	6.75	35.90	0.26
Megacable	8	11	19	42%	2.72	12.58	0.68
Telcel	6	16	22	27%	4.76	32.01	0.58
Telefónica	2	14	16	13%	8.90	49.25	0.36
Totalplay	–	2	2	–	1.50	1.79	1.21
TV Rey	–	1	1	–	6.26	6.26	6.26
TOTAL	**59**	**186**	**245**	**–**	**5.07[1]**	**56.08[2]**	**0.17[3]**

[1] Promedio obtenido considerando todos los puntos decimales del tiempo de solución de incidencia
[2] Tiempo máximo de solución de incidencias
[3] Tiempo mínimo de solución de incidencias

Cabe señalar que en la Figura 3.31 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces, considerando que los plazos establecidos en el CMI vigente para 2018 las fallas de prioridad 1 se deben resolver en 1 hora para todos los servicios.

La Figura 3.32 muestra de manera gráfica la información detallada en la tabla anterior.

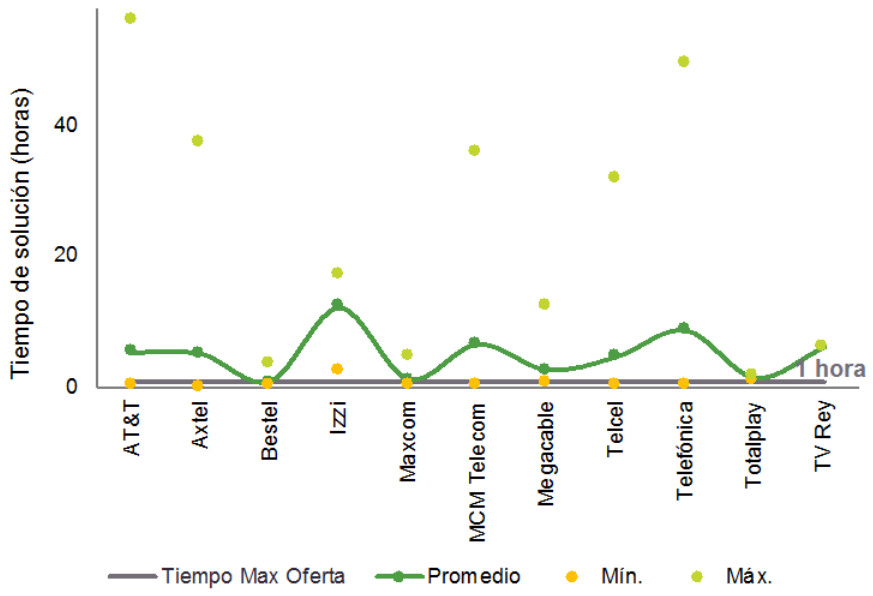
Figura 3.32: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



De los datos reportados en las dos figuras anteriores (Figura 3.31 y Figura 3.32) se desprende que el AEPT resolvió las incidencias, sin embargo, en 186 excedió los tiempos establecidos en el CMI.

La Figura 3.33 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS, y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.33: Variación del tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



En la Figura 3.33 se observa que las incidencias de Prioridad 1 presentadas por los CS fueron solucionadas, sin embargo excedieron el plazo máximo de 1 hora establecido en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G.

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017

Maxcom tiene firmado el CMI 2017, el cual contempla plazos de solución de fallas de Prioridad 1 distintos a los indicados en el CMI 2018:

Figura 3.34: Tiempos máximos de solución de incidencias firmados por CS con plazos del CMI 2017 [Fuente: RPC]

Tipo de servicio	Prioridad 1	
Interconexión	1 hora (80%)	2 horas (100%)

Figura 3.35: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 por CS con CMI 2017 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	≤ 1 hora	>1 ≤ 2 horas	>2 horas	TOTAL	% de incidencias resueltas en ≤ 1 horas	% de incidencias resueltas entre >1 ≤ 2 horas	Promedio	Máx.	Mín.
Maxcom	5	6	1	12	42%	50%	1.29	4.98	0.28

[1] Promedio obtenido considerando todos los puntos decimales del tiempo de solución de incidencia
[2] Tiempo máximo de solución de incidencias
[3] Tiempo mínimo de solución de incidencias

De los datos reportados en la tabla anterior, se desprende lo siguiente:

- 5 incidencias fueron solucionadas en 1 hora (42% de las incidencias presentadas)
- La solución de 1 incidencia excedió el plazo establecido en el CMI 2017

Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

Los siguientes CS tienen firmados Convenios con plazos de solución de fallas de Prioridad 1 distintos a los indicados en el CMI vigente:

- AT&T
- Axtel
- Megacable
- Telcel tiene firmado un Convenio de interconexión de 2007, cuya última modificación es de 2011, en los que no se establecen plazos para solución de fallas
- Telefónica tiene firmados Convenios de interconexión, cuya última modificación fue en 2008; en dichos documentos no se establecen plazos para solución de fallas
- Totalplay
- TV Rey.

Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.36.

Figura 3.36: Tiempos máximos de solución de incidencias firmados por CS fuera de los plazos del CMI [Fuente: RPC]

Tipo de servicio	Prioridad 1	
Interconexión	3 horas (80%)	4 horas (100%)

La cantidad de incidencias de Prioridad 1 resueltas por lapso establecido en la Figura 3.36, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución, se muestran en la siguiente tabla.

Figura 3.37: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 por CS con Convenios firmados fuera del CMI [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	≤ 3 horas	>3 ≤ 4 horas	>4 horas	TOTAL	% de incidencias resueltas en ≤ 3 horas	% de incidencias resueltas entre >3 ≤ 4 horas	Promedio	Máx.	Mín.
AT&T	9	1	3	13	69%	8%	9.94	**56.08**	0.45
Axtel	16	1	8	25	64%	4%	5.26	37.24	**0.17**
Megacable	12	1	2	15	80%	7%	2.47	12.58	0.68
Totalplay	2	–	–	2	100%	–	1.50	1.79	1.21
TV Rey	–	–	1	1	–	–	6.26	6.26	6.26
TOTAL	**39**	**3**	**14**	**56**	**–**	**–**	**5.48[1]**	**56.08[2]**	**0.17[3]**

[1] Promedio obtenido considerando todos los puntos decimales del tiempo de solución de incidencia
[2] Tiempo máximo de solución de incidencias
[3] Tiempo mínimo de solución de incidencias

De los datos reportados en la Figura 3.37 se desprende lo siguiente:

- todas las incidencias de Totalplay fueron resueltas en 3 horas
- el 80% de las incidencias de Megacable fueron resueltas en 3 horas
- para el resto de CS, el AEPT excedió los tiempos establecidos en el Convenio para la solución de incidencias (solución del 80% de incidencias en 3 horas y solución del 100% de las incidencias en 4 horas).

Incidencias de Prioridad 2

Se registraron 109 incidencias de Prioridad 2 presentadas por 11 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 7 para el servicio de coubicación
- 25 para el servicio de enlaces de interconexión y señalización
- 76 para el servicio de puertos de interconexión
- 1 para el servicio de señalización.

En la siguiente tabla se indican las incidencias por CS y servicio afectado.

Figura 3.38: Incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex durante el T1 2018 por servicio afectado y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Coubicación	Enlace de interconexión y señalización	Puertos de interconexión	Servicio de señalización	TOTAL
AT&T	–	10	3	–	13
Axtel	1	–	16	–	17
Bestel	1	–	5	–	6
Izzi	–	–	1	–	1
Marcatel	–	–	4	–	4
Maxcom	–	–	36	–	36
MCM Telecom	–	–	6	–	6
Megacable	2	2	3	–	7
Telcel	–	13	1	1	15
Telefónica	–	–	1	–	1
UC Telecom	3	–	–	–	3
TOTAL	**7**	**25**	**76**	**1**	**109**

Retomando las obligaciones del Anexo E y Anexo G, sobre los plazos indicados para la solución de fallas de los servicios de interconexión y enlaces, y considerando que no todos los CS han firmado el CMI 2018, los análisis de incidencias de prioridad 2 que se presentan a continuación se dividirán en dos secciones:

- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018[7]
- Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes.

[7] Para prioridad 2, no se realiza el análisis respecto al CMI 2017 ya que los plazos de solución de incidencias son los mismos que se indican en el CMI 2018 (2 horas).

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018

La siguiente tabla muestra el número de incidencias de Prioridad 2 resueltas por lapso, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

Figura 3.39: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

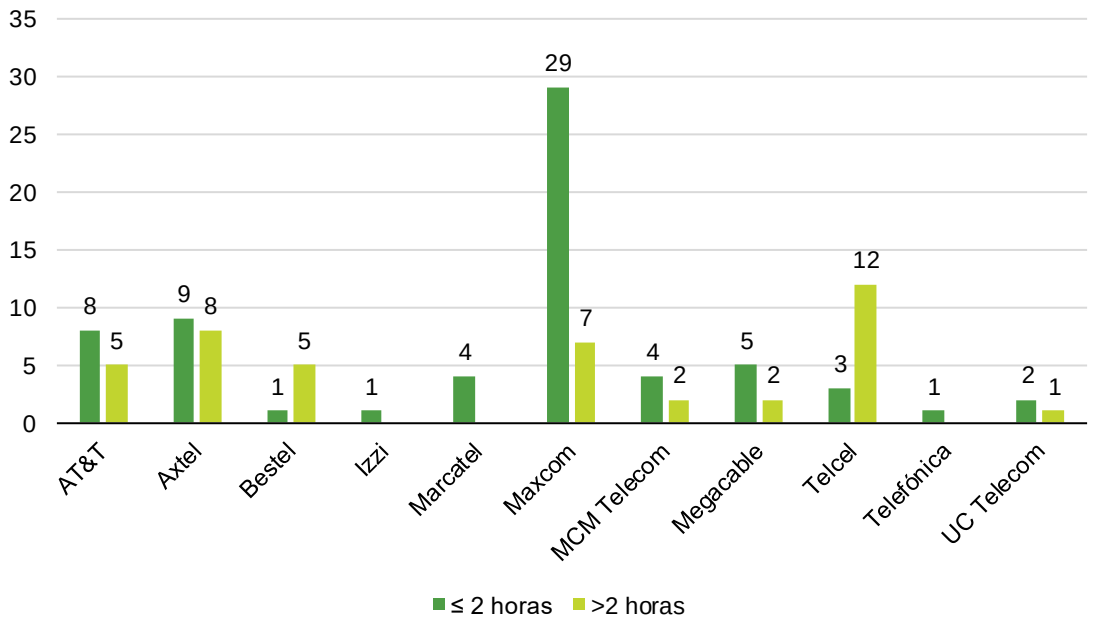
CS	Incidencias ≤ 2 horas	Incidencias >2 horas	TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
AT&T	8	5	13	62%	8.23	**46.47**	0.16
Axtel	9	8	17	53%	4.47	26.94	0.13
Bestel	1	5	6	17%	4.19	13.19	0.11
Izzi	1	–	1	100%	0.28	0.28	0.28
Marcatel	4	–	4	100%	0.32	0.66	0.15
Maxcom[1]	29	7	36	81%	1.84	19.15	**0.10**
MCM Telecom	4	2	6	67%	1.85	4.05	0.40
Megacable	5	2	7	71%	1.93	9.04	**0.10**
Telcel	3	12	15	20%	6.20	22.98	**0.10**
Telefónica	1	–	1	100%	0.54	0.54	0.54
UC Telecom	2	1	3	67%	2.32	5.95	0.43
TOTAL	**67**	***42***	***109***	**–**	**3.68[2]**	**46.47[3]**	**0.10[4]**

[1]Maxcom tiene firmado el CMI 2017, el cual contempla el mismo plazo de solución de incidencias que el CMI 2018 (2 horas).
[2] Promedio obtenido considerando todos los puntos decimales del tiempo de solución de incidencia
[3] Tiempo máximo de solución de incidencias
[4] Tiempo mínimo de solución de incidencias

Cabe señalar que en la Figura 3.39 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces, considerando que los plazos establecidos en el CMI vigente para 2017 y 2018 las fallas de prioridad 2 se deben resolver en 2 horas para todos los servicios.

La Figura 3.40 muestra de manera gráfica la información detallada en la tabla anterior.

Figura 3.40: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

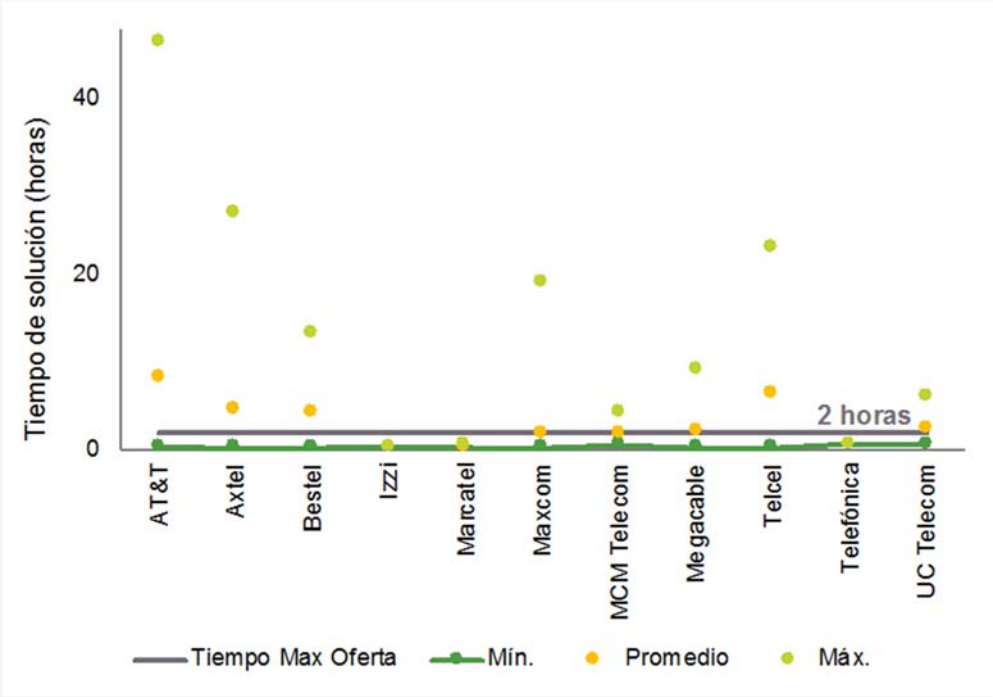


De los datos reportados en las figuras anteriores se desprende lo siguiente:

- se solucionaron todas las incidencias de Izzi, Marcatel y Telefónica dentro del tiempo establecido
- la solución de 42 incidencias excedió los tiempos establecidos.

La Figura 3.41 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS, y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.41: Variación del tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



En la Figura 3.41 se aprecia que las incidencias de Prioridad 2 presentadas por los CS fueron solucionadas, sin embargo, se excedió el plazo máximo de 2 horas establecido en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G.

<u>Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes</u>

Los siguientes CS tienen firmados Convenios con plazos de solución de fallas de Prioridad 2 distintos a los indicados en el CMI:

- AT&T
- Axtel
- Marcatel
- Megacable
- Telcel tiene firmado un Convenio de interconexión de 2007, cuya última modificación es de 2011, en los que no se establecen plazos para solución de fallas
- Telefónica tiene firmados Convenios de interconexión, cuya última modificación fue en 2008; en dichos documentos no se establecen plazos para solución de fallas
- UC Telecom.

Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.42.

Figura 3.42: Tiempos máximos de solución de incidencias firmados por CS fuera de los plazos del CMI [Fuente: RPC]

Tipo de servicio	Prioridad 2
Interconexión	6 horas

La cantidad de incidencias de Prioridad 2 resueltas por lapso establecido en la Figura 3.42, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución, se muestran en la siguiente tabla.

Figura 3.43: Tiempo promedio, máximo y mínimo de solución de incidencias firmados por CS fuera de los plazos del CMI [Fuente: RPC]

CS	Incidencias *≤6 horas*	Incidencias *>6 horas*	TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
AT&T	3	–	3	100%	0.18	0.22	0.16
Axtel	15	2	17	88%	4.47	**26.94**	0.13
Marcatel	4	–	4	100%	0.32	0.66	0.15
MCM Telecom[1]	1	–	1	100%	0.94	0.94	0.94
Megacable	5	–	5	100%	0.32	0.99	**0.10**
UC Telecom	3	–	3	100%	2.32	5.95	0.43
TOTAL	**30**	**2**	**32**	**–**	**2.63[2]**	**26.94[3]**	**0.10[4]**

[1] MCM Telecom presentó una incidencia durante el T1 2018 antes de la firma del CMI 2018.
[2] Promedio obtenido considerando todos los puntos decimales del tiempo de solución de incidencia
[3] Tiempo máximo de solución de incidencias
[4] Tiempo mínimo de solución de incidencias

De los datos reportados en la Figura 3.43 se desprende lo siguiente:

- todas las incidencias de AT&T, Marcatel, MCM Telecom, Megacable y UC Telecom fueron resueltas en 6 horas o un tiempo inferior
- para Axtel, en 2 incidencias, el AEPT las resolvió en un plazo mayor a las 6 horas establecidas en el Convenio.

Incidencias de Prioridad 3

No se registraron incidencias de Prioridad 3 en el trimestre sujeto a revisión.

Telnor

Se registraron un total de 2 incidencias de 2 CS diferentes, de las cuales 1 fue de Prioridad 1 y 1 de Prioridad 2. A continuación, se desglosa la información de las incidencias registradas con mayor detalle.

Incidencias de Prioridad 1

Se registró 1 incidencia de Prioridad 1 presentada por AT&T, la cual corresponde al servicio de enlaces de interconexión y señalización.

Figura 3.44: Incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor durante el T1 2018 por servicio afectado y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Servicio afectado	TOTAL
	Puertos de interconexión	
AT&T	1	1

Retomando las obligaciones del Anexo E y Anexo G, sobre los plazos indicados para la solución de fallas de los servicios de interconexión y enlaces, y considerando que AT&T no ha firmado el CMI 2018, los análisis de incidencias de prioridad 1 que se presentan a continuación se dividirán en dos secciones:

- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018.
- Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes.

<u>Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018</u>

La Figura 3.45 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 resueltas por lapso, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución. En este análisis se presentan todas las incidencias reportadas en el T1 2018, ya que todas fueron resueltas en el periodo analizado.

Figura 3.45: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor en el T1 2018 por CS, considerando las obligaciones establecidas en el CMI para Interconexión [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Tiempos de solución							
	≤1H		*>1H*		*TOTAL*	*Promedio*	*Máx*	*Min*
	Incidencias	*% de solución*	*Incidencias*	*% de solución*				
AT&T	1	100%	–	–	1	0.80[1]	0.80[2]	0.80[3]

[1] Promedio obtenido considerando todos los puntos decimales del tiempo de solución de incidencia
[2] Tiempo máximo de solución de incidencias
[3] Tiempo mínimo de solución de incidencias

La Figura 3.46 muestra de manera gráfica la información detallada en la tabla anterior.

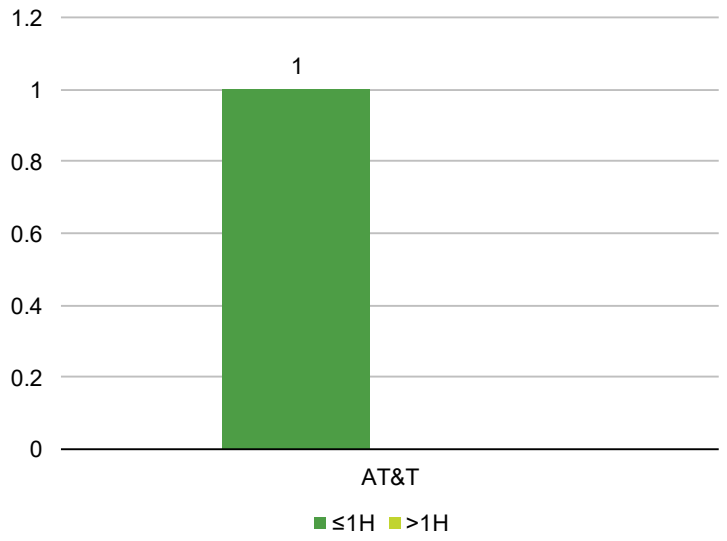


Figura 3.46: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De los datos reportados en las figuras anteriores se desprende que el AEPT resolvió la incidencia en el tiempo establecido.

Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

El único CS que presentó incidencias de Prioridad 1 (AT&T) tiene firmado un Convenio con plazos distintos de solución de incidencias de Prioridad 1 a los establecidos en el CMI vigente de 2018. Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.47.

Figura 3.47: Tiempos máximos de solución de incidencias firmados por CS fuera de plazos del CMI [Fuente: RPC]

Prioridad 1	
3 horas (80%)	4 horas (100%)

Considerando el lapso establecido en la Figura 3.47, el AEPT resolvió la incidencia en tiempo.

Incidencias de Prioridad 2

Se registró 1 incidencia de Prioridad 2 presentada por Telefónica, las cual corresponde al servicio de enlaces de interconexión y señalización.

Figura 3.48: Incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor en el T1 2018 por servicio afectado y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Servicio afectado Enlaces de interconexión y señalización	TOTAL
Telefónica	1	1

Retomando las obligaciones del Anexo E y Anexo G, sobre los plazos indicados para la solución de fallas de los servicios de interconexión y enlaces, y considerando que Telefónica no ha firmado el CMI 2018, los análisis de incidencias de prioridad 2 que se presentan a continuación se dividirán en dos secciones:

- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018.
- Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes.

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018

La Figura 3.49 muestra la incidencia con Prioridad 2 resuelta por lapso, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución. En este análisis se presentan todas las incidencias reportadas en el T1 2018, ya que todas fueron resueltas en el periodo analizado.

Figura 3.49: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telnor en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Tiempos de solución							
	≤2H		>2H		TOTAL	Promedio	Máx	Min
	Incidencias	% de solución	Incidencias	% de solución				
Telefónica	1	100%	–	–	1	1.86[1]	1.86[2]	1.86[3]

[1] Promedio obtenido considerando todos los puntos decimales del tiempo de solución de incidencia
[2] Tiempo máximo de solución de incidencias
[3] Tiempo mínimo de solución de incidencias

La Figura 3.50 muestra de manera gráfica la información detallada en la tabla anterior.

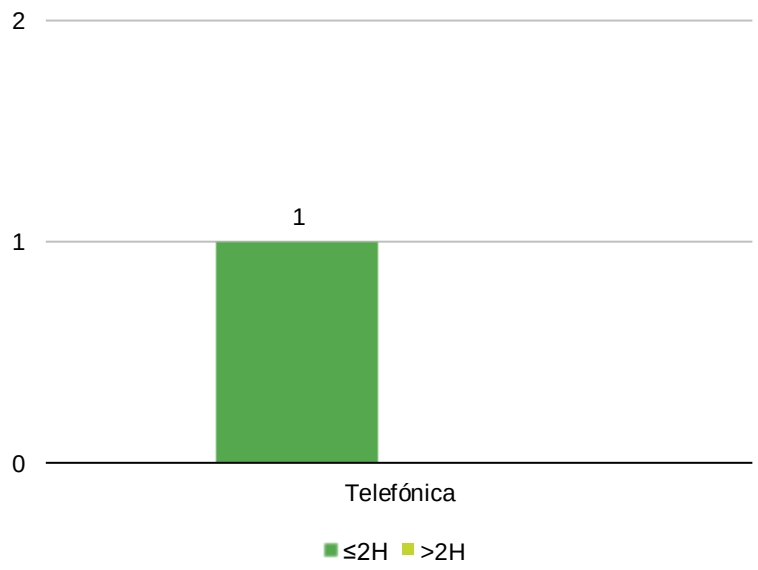


Figura 3.50: Número y tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telnor en el T1 2018 por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De la Figura 3.50 se observa que la incidencia de Prioridad 2 fue resuelta en el plazo máximo de 2 horas establecido en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G.

Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

El único CS que presentó incidencias de Prioridad 2 (Telefónica) tiene firmado un Convenio cuya última modificación fue en 2008, donde no se establecen plazos para solución de fallas.

Incidencias de Prioridad 3

No se registraron incidencias de Prioridad 3 en el trimestre sujeto a revisión.

3.2.5 Redundancia y balanceo de tráfico

De conformidad con el numeral 2.4. 'Solicitudes de servicio' en el apartado 'Redundancia y balanceo de Tráfico' de la Cláusula Segunda y 6.2 de la Cláusula Sexta del CMI de 2018, el CS y el AEPT deberán:

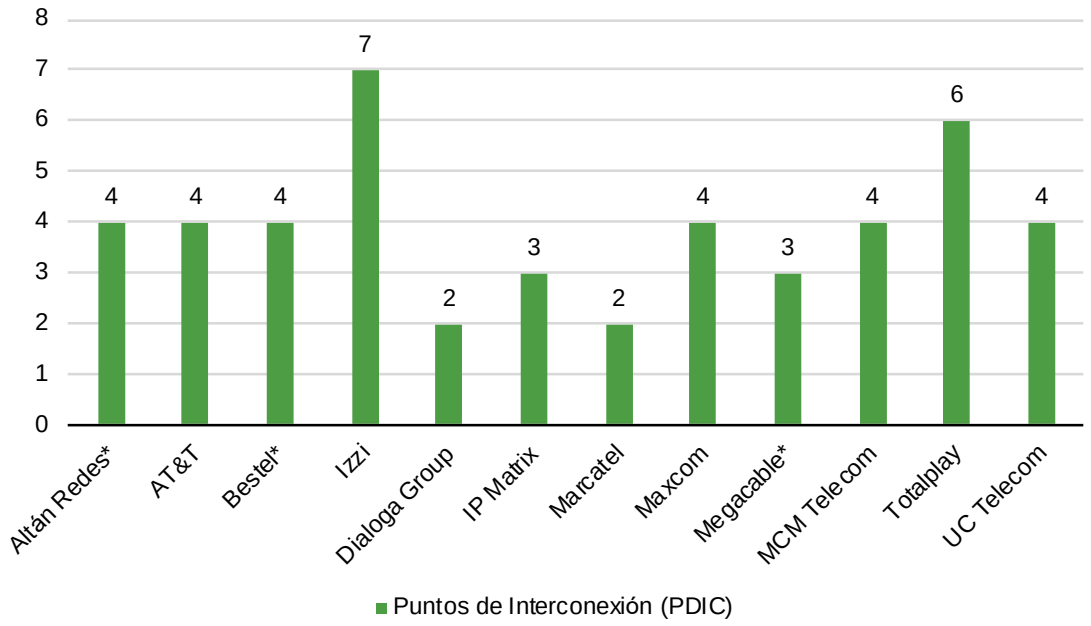
- Implementar Servicios de Interconexión directa en al menos 2 PDICs, para redundancia.
- Para efectos de redundancia local (misma ciudad) o geográfica (distinta ciudad), implementar Servicios de Interconexión directa entre 2 sitios distintos de modo que entre dichos sitios siempre se habilitará un balanceo de tráfico. Dicho balanceo permitirá realizar el desborde sobre el sitio redundante disminuyendo la afectación a los servicios cursantes.
- De presentarse fallas en los Servicios de Interconexión en uno de los PDICs, que pudieren ocasionar mala calidad u otras afectaciones en la Terminación de Tráfico, enrutar dicho Tráfico de manera temporal hacia el otro PDIC que se encuentre en servicio. Una vez reestablecida la conectividad en el PDIC afectado, el Tráfico se deberá balancear nuevamente sobre los PDICs entre los que se establece la interconexión.
- En caso de habilitarse redundancia entre sitios, dimensionar los enlaces para soportar la carga de modo que, en caso de falla de uno de los sitios, la ocupación de los enlaces de cada sitio no deberá rebasar el 85% al soportar el tráfico del sitio afectado, en cuyo caso se deberá incrementar la capacidad de los enlaces de los sitios redundados para soportar la carga total en caso de falla.

Telmex

De la información reportada al Instituto, se tienen 14 CS que han solicitado interconexión en más de un PDIC en la red de Telmex.

En la Figura 3.51 se indican los CS y el número de PDIC solicitados en redundancia.

Figura 3.51: Número de PDIC solicitados a Telmex, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



- PDIC pendientes por el CS: 2 PDIC de Altán Redes, 1 PDIC de Bestel y 1 PDIC de Megacable.

Telnor

De la información proporcionada al Instituto, ningún CS ha solicitado interconexión en más de un PDIC en la red de Telnor.

En la Figura 3.52 se indican los CS y el número de PDIC solicitados, los cuales se puede observar que no tienen redundancia.

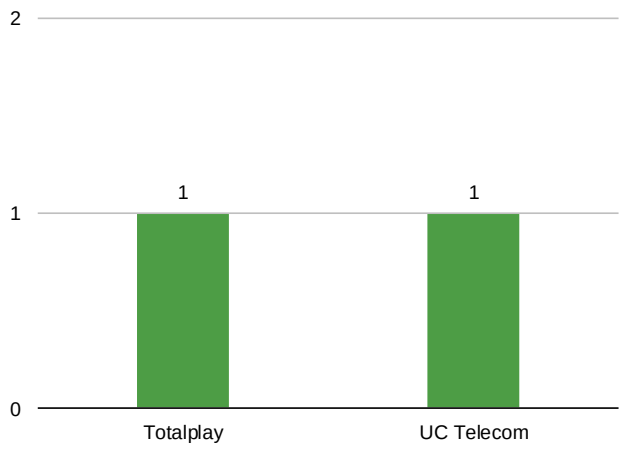


Figura 3.52: Número de PDIC solicitados a Telnor en el T1 2018, CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros de calidad

De conformidad con el numeral 2.6.6 del anexo G del CMI, la Figura 3.53 recoge las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad para los Enlaces Dedicados de Interconexión.

Figura 3.53: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del CMI [Fuente: CMI 2018]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Decimonovena y Numeral 2.6.6 del Anexo G	Cumplimiento anual por enlace de calidad para los Enlaces Dedicados de Interconexión	• 99.92% de disponibilidad del enlace dedicado sin redundancia • 99.9595% de disponibilidad del enlace dedicado con redundancia

De la información proporcionada al Instituto, el AEPT únicamente cuenta con enlaces dedicados sin redundancia, motivo por el cual el siguiente análisis se realiza sobre ese tipo de enlaces.

Considerando que algunos CS no han firmado el CMI 2018, los análisis de parámetros de calidad que se presentan a continuación se dividirán en dos secciones:

- Parámetros de calidad de CS con el CMI 2018 no firmado (considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017).
- Parámetros de calidad de CS con el CMI 2018 firmado.

Telmex

De conformidad con la información proporcionada al Instituto, Telmex brinda 3565 enlaces dedicados sin redundancia a 12 CS, de los cuales 2 tienen firmada la ORE 2018 y 10 no.

Parámetros de calidad de CS con el CMI 2018 no firmado (considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017)

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 10 CS que no tienen firmado el CMI 2018, lo cual corresponde a 3219 enlaces dedicados sin redundancia que Telmex proporcionada.

Figura 3.54: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telmex a los CS con CMI 2018 no firmada, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	*Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%*	*Promedio del % de disponibilidad*
AT&T[1]	1370	6	99.996%
Axtel[2]	70	–	100%
Convergía[1]	6	–	100%
Marcatel[1]	36	–	100%
Maxcom	5	–	100%
Megacable[1]	82	–	100%
Servnet[1]	4	–	100%
Telcel[2]	1371	10	99.998%
Telecomunicaciones Brihmca[2]	2	–	100%
Telefónica[2]	255	2	99.999%
TOTAL	**3201**	**18**	**–**

[1] Estos CS no tienen información de parámetros de calidad en sus convenios firmados, motivo por el cual el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017.

[2] Estos CS, en sus convenios firmados, tienen información de parámetros de calidad que no son comparables con el CMI 2017, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017.

De la tabla anterior, se desprende que, por CS, en todos los casos, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI.

Parámetros de calidad de CS con el CMI 2018 firmado

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 2 CS que tienen firmado el CMI 2018, lo cual corresponde a 346 enlaces dedicados sin redundancia que Telmex proporciona.

Figura 3.55: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telmex a los CS con CMI 2018 firmado, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	*Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%*	*Promedio del % de disponibilidad*
Bestel	242	–	100%
Izzi	104	–	100%
TOTAL	**346**	**–**	**–**

Es importante destacar que el CMI 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual, sin embargo, debido a que aún no se puede obtener dicho porcentaje de forma anual y para efectos estadísticos, se ha realizado un análisis trimestral para los CS que no tienen firmado el CMI 2018.

De la tabla anterior, se desprende que, por CS, en todos los casos, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI.

Telnor

Parámetros de calidad de CS con el CMI 2018 no firmado (considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017)

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 5 CS que no tienen firmado el CMI 2018, lo cual corresponde a 256 enlaces dedicados sin redundancia que Telnor proporciona.

Figura 3.56: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telnor a los CS con CMI 2018 no firmado, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	*Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%*	*Promedio del % de disponibilidad*
AT&T[2]	130	–	100%
Axtel[2]	6	–	100%
Megacable[1]	2	–	100%
Telcel[2]	96	–	100%
Telefónica[2]	22	–	100%
TOTAL	**256**	**–**	**–**

[1] Este CS no tiene información de parámetros de calidad en su convenio firmado, motivo por el cual el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017.

[2] Estos CS, en sus convenios firmados, tienen información de parámetros de calidad que no son comparables con el CMI 2017, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017.

De la tabla anterior, se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI.

Parámetros de calidad de CS con el CMI 2018 firmado

De la información proporcionada al Instituto, Bestel es el único CS que tiene firmado el CMI 2018 con Telnor, en el trimestre cuenta solamente con un enlace dedicado sin redundancia, cuyo promedio trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI.

Es importante destacar que el CMI 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual, sin embargo, debido a que aún no se puede obtener dicho porcentaje de forma anual y para efectos estadísticos, se ha realizado un análisis trimestral para este CS.

3.3 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, ENTRE LOCALIDADES Y DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES

3.3.1 Medidas relacionadas

Decimotercera: el Agente Económico Preponderante deberá prestar a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados, en las mismas condiciones, plazos y la misma calidad de servicio con que prestan dichas funciones para su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, a cuyo efecto establecerán los mecanismos y procedimientos necesarios para mantener los niveles de calidad y seguridad acordados entre las partes.

Decimocuarta: el Agente Económico Preponderante deberá permitir el uso compartido de la infraestructura necesaria para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, cuando sea técnicamente viable.

Decimoquinta: el Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados, indistintamente, en cualquiera de las velocidades de transmisión especificadas en la Oferta de Referencia, incluyendo enlaces Nx64 Kbs (N=1...16), E1 y sus múltiplos, STM1 y sus múltiplos, así como Ethernet en sus distintas capacidades, y cualquier otro que defina el Instituto.

Decimosexta: se establecen los plazos de entrega para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades y/o de Larga Distancia.

Decimoséptima: el Agente Económico Preponderante deberá notificar la fecha de entrega vinculante de los enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en un plazo máximo de siete días hábiles, a partir de la fecha de entrega de la solicitud para enlaces de velocidades 8.448Mbps e inferiores, de diez días hábiles para velocidades de 34.368Mbps a 155.52Mbps, y de treinta días hábiles para velocidades de 622.08Mbps y superiores, así como 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, o de Enlaces de Interconexión, deberán notificar la fecha de entrega en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Decimoctava: el Agente Económico Preponderante deberá establecer en la Oferta de Referencia las penalizaciones por exceder los plazos de entrega establecidos en la Oferta de Referencia, por incumplimiento de la fecha de entrega vinculante señalada en la Medida Decimoséptima y por no cumplir con los parámetros de calidad establecidos en la Medida Decimonovena, así como la mecánica para llevar a cabo la conciliación de los servicios que se encuentren en incumplimiento.

Decimonovena: el Agente Económico Preponderante garantizará el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad:

- 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).
- Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión: Sin redundancia: 99.92% (noventa y nueve punto noventa y dos por ciento); con redundancia: 99.9595% (noventa y nueve punto nueve mil quinientos noventa y cinco por ciento).

Estos parámetros de calidad deberán cumplirse de forma anual y para cada uno de los Enlaces Dedicados.

Vigésima: el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, servicios de vigilancia de red y de mantenimiento y reparación, los cuales deberán mantener operando las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.

Vigésima Primera: el Instituto podrá solicitar al Agente Económico Preponderante, realizar auditorías de los sistemas de monitoreo que utilicen para obtener mediciones de los parámetros de calidad del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados establecidos en las presentes medidas y/o en la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados.

Vigésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá permitir al Concesionario Solicitante recibir el Tráfico del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados en aquellas centrales que funjan como Puntos de Interconexión, quien a partir de ese punto lo transportará por sus propios medios.

Trigésima Séptima: las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados se determinarán a partir de un modelo de costos basado en una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo, que al efecto emita el Instituto.

Independientemente de las tarifas determinadas por el Instituto, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas, las cuales pasarán a formar parte del Convenio respectivo.

Sexagésima Cuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar dentro de su Red Pública de Telecomunicaciones el Servicio de Interconexión, el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados y el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, garantizando la Equivalencia de Insumos y la no discriminación.

La Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones (en adelante 'la ORE') establece los términos y condiciones por los cuales el AEPT puede prestar servicios de arrendamiento de enlaces de transmisión a concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones, así como a titulares de concesiones únicas que presten el servicio local fijo, local móvil, de larga distancia, servicio de televisión y/o audio.

3.3.2 Comparativa de servicios e incidencias entre el T4 2017 y el T1 2018

Comparativa de las solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

El número de solicitudes de alta de enlaces locales y entre localidades disminuyó en más del 20% en el T1 2018 respecto al trimestre anterior, mientras que las solicitudes de baja de enlaces entre localidades se incrementaron en más del 100%, manteniendo la tendencia de trimestres anteriores en la baja de enlaces en tecnología TDM (Figura 3.57).

		T4 2017	T1 2018	Var.
Altas	Locales	239	169	–29.3%
	Entre localidades	173	165	–4.6%
	Internacionales	–	–	–
Bajas	Locales	396	526	32.8%
	Entre localidades	142	622	338%
	Internacionales	–	–	–
Cancelaciones	Locales	123	22	–82.11%
	Entre localidades	90	35	–61.11%
	Internacionales	–	–	–

Figura 3.57: Comparativa de solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Comparativa de las incidencias del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

El número de incidencias reportadas para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados se incrementó en el T1 2018 con respecto al trimestre anterior para los tres tipos de prioridades. Este incremento se produjo a pesar de que en el trimestre sujeto a revisión se prestaron menos servicios por parte del AEPT, ya que se reportaron 1148 bajas y 334 altas.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Prioridad 1	3876	5251	35.5%
Prioridad 2	991	1336	34.8%
Prioridad 3	1448	1649	13.8%

Figura 3.58: Comparativa de incidencias en el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

3.3.3 Información de los servicios

Durante el T1 2018, respecto del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados:

Telmex

- Telmex recibió 1499 solicitudes por parte de 8 CS, de las cuales:
    - 329 fueron solicitudes de alta de servicios, siendo 166 de enlaces dedicados locales y 163 de enlaces entre localidades
    - 1117 fueron solicitudes de baja de servicios, siendo 503 de enlaces dedicados locales y 614 de enlaces entre localidades
    - 53 solicitudes de cancelación de servicios, siendo 33 de enlaces dedicados locales y 20 de enlaces entre localidades.
- Telmex notificó la necesidad de 32 proyectos especiales, siendo la justificación de los mismos el exceso de distancia de la última milla y la necesidad de instalar equipo nuevo; 14 de ellos fueron notificados fuera de tiempo.

  Del total de proyectos especiales notificados por Telmex:

    - 26 fueron rechazados
    - 6 fueron aceptados, de los cuales 5 se encuentran en construcción y 1 se encuentra en estatus pendiente por parte de los CS.

- Telmex recibió 8051 incidencias por parte de 9 CS, de las cuales:
    - 5149 fueron de Prioridad 1, de las que 974 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.
    - 1295 fueron de Prioridad 2, de las que 168 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.
    - 1607 fueron de Prioridad 3, de las que 36 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.

- Para todos los CS, el porcentaje trimestral y anual de disponibilidad de enlaces dedicados por red sin redundancia que Telmex proporciona a los CS fue mayor al establecido en la ORE.

Telnor

- Telnor recibió 40 solicitudes por parte de 3 CS, de las cuales:
    - 5 solicitudes fueron de alta de servicios, siendo 3 para enlaces dedicados locales y 2 para enlaces entre localidades
    - 31 solicitudes fueron de baja de servicios, siendo 23 para enlaces dedicados locales y 8 para enlaces entre localidades
    - 4 solicitudes fueron de cancelación de servicios, siendo 2 para enlaces dedicados locales y 2 para enlaces entre localidades.

- No se tuvo la necesidad de realizar proyectos especiales.

- Telnor recibió 185 incidencias a través de 3 CS, de las cuales:
    - 102 fueron de Prioridad 1, de las que 3 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.

- 41 fueron de Prioridad 2, de las que 1 excedió los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.
- 42 fueron de Prioridad 3, de las que ninguna excedió los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.

- Para todos los CS, el porcentaje trimestral y anual de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia por red que Telnor proporciona a los CS fue mayor al establecido en la ORE.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 de la ORE, los servicios que pueden ser contratados por los CS son:

- Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales.
- Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades.
- Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional.

Asimismo, para los servicios de enlaces dedicados que se contemplan en la ORE pueden proveerse capacidades desde N×64kbit/s hasta Ethernet (hasta 100Gbit/s).

La Figura 3.59 recoge las obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.59: Obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE [Fuente: ORE 2018]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Numeral 2.4	Entrega del número de referencia asociado a cada servicio	• 2 DH posteriores a la recepción de la solicitud
Numeral 2.5.5	Notificación de la fecha de entrega vinculante	• 7 DH a partir de la fecha de entrega del número de referencia para enlaces de velocidades de 8.448Mbps e inferiores • 10 DH a partir de la fecha de entrega del número de referencia para velocidades de 34.368Mbps a 155.52Mbps • 30 DH a partir de la fecha de entrega del número de referencia para velocidades de 622.08Mbps y superiores, así como enlaces Ethernet • 5 DH a partir de la fecha de entrega de la solicitud para 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, o de enlaces de interconexión

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Medida Decimoséptima y numeral 2.5.6	Notificación de proyecto especial	• 7 DH posteriores al plazo de 2 DH que el AEPT tiene para validar las solicitudes de servicios señalado en el numeral 2.5.1
Cabe destacar que las obligaciones referidas en la tabla son las mismas para la Oferta publicada en 2017 y 2018, por lo que el análisis sería el mismo independiente de la Oferta firmada.		

Solicitudes de servicios

De acuerdo con la información reportada al Instituto, en el periodo analizado se presentaron un total de 1539 solicitudes para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Solicitudes presentadas a Telmex

En el T1 2018, Telmex recibió 1499 solicitudes por parte de 8 CS diferentes, entre los que se encuentra información reportada de Telcel[8], de las cuales el 35.49% se presentaron a través del SEG.[9] De la información presentada, cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por parte de los CS, ninguna solicitud se requirió en un punto previamente contratado ni de manera anticipada, y todas las solicitudes fueron aceptadas por Telmex.

Del total de solicitudes registradas, 329 corresponden a solicitudes de alta, 1117 a solicitudes de baja y 53 a solicitudes de cancelación (Figura 3.60).

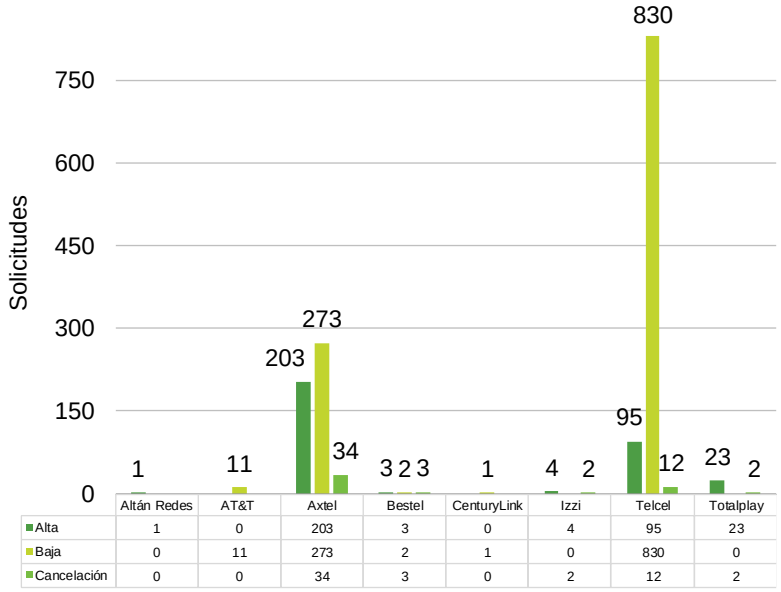


Figura 3.60: Solicitudes para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex, por tipo de solicitud y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

8 Telmex ha reportado información de Telcel a partir del T1 2018. Cabe destacar que Telcel no tiene firmado un Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

9 Todas las solicitudes realizadas por Telcel fueron presentadas a través de correo electrónico.

En la Figura 3.60 se aprecia que Telcel fue el CS que más solicitudes realizó durante el periodo sujeto a revisión, seguido por Axtel, que fue el operador que más solicitudes presentó en 2017[10] para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 702 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales
- 797 solicitudes corresponden a enlaces entre localidades, y
- 0 solicitudes fueron presentadas para enlaces internacionales.

La siguiente tabla muestra el número de solicitudes presentadas a Telmex por tipo de enlace y CS.

Figura 3.61: Número de solicitudes presentadas a Telmex en el T1 2018 para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, por tipo de enlace y CS [Total (Altas/Bajas/Cancelaciones)] [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	TOTAL
Altán Redes	1 (1/0/0)	–	–	1 (1/0/0)
AT&T	–	11 (0/11/0)	–	11 (0/11/0)
Axtel	348 (118/207/23)	162 (85/66/11)	–	510 (203/273/34)
Bestel	3 (1/2/0)	5 (2/0/3)	–	8 (3/2/3)
CenturyLink	1 (0/1/0)	–	–	1 (0/1/0)
Izzi	3 (2/0/1)	3 (2/0/1)	–	6 (4/0/2)
Telcel	343 (42/293/8)	594 (53/537/4)	–	937 (95/830/12)
Totalplay	3 (2/0/1)	22 (21/0/1)	–	25 (23/0/2)
TOTAL	**702 (166/503/33)**	**797 (163/614/20)**	**–**	**1499 (329/1117/53)**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.3 ‘Capacidad de los Servicios’ de la ORE, los servicios provistos por el AEPT pueden ser prestados con diversas velocidades de transmisión, desde N×64kbit/s hasta Ethernet. De la información proporcionada al Instituto se advierte que, en lo que respecta a la velocidad de transmisión, la mayoría de las solicitudes de servicios registradas por los CS en el T1 2018 fueron para N×64kbit/s y E1, al igual que en 2017, predominando las bajas, lo que denota que se están dando de baja servicios en TDM.

10 Cabe señalar que en 2017 no se tenía información respecto de las solicitudes de Telcel.

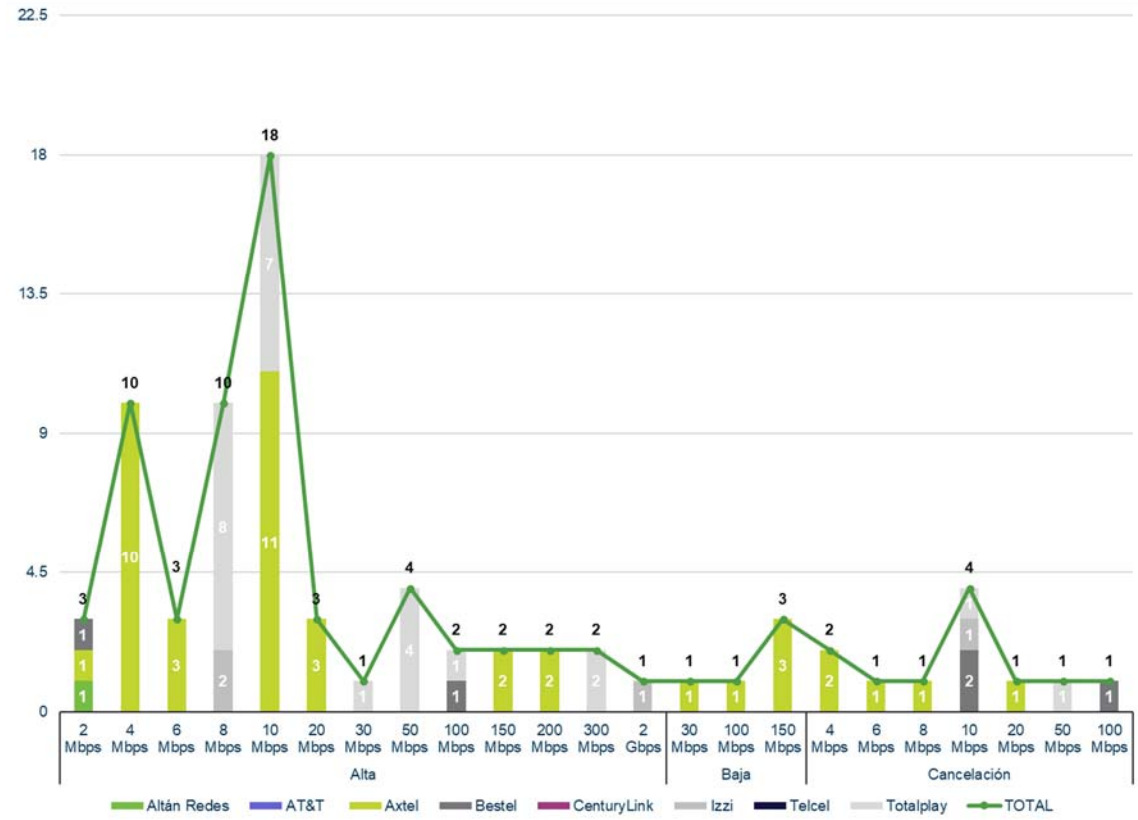
Figura 3.62: Capacidades de los enlaces solicitados a Telmex en el T1 2018, por CS [Total (Altas / Bajas / Cancelaciones)] [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	N×64	E1	E3	STM-1	Ethernet	Giga Ethernet	TOTAL
Altán Redes	–	–	–	–	1 (1/0/0)	–	1 (1/0/0)
AT&T	–	11 (0/11/0)	–	–	–	–	11 (0/11/0)
Axtel	270 (72/177/21)	194 (97/89/8)	2 (2/0/0)	2 (0/2/0)	34 (28/1/5)	8 (4/4/0)	510 (203/273/34)
Bestel	–	2 (0/2/0)	1 (1/0/0)	–	3 (1/0/2)	2 (1/0/1)	8 (3/2/3)
CenturyLink	–	1 (0/1/0)	–	–	–	–	1 (0/1/0)
Izzi	1 (0/0/1)	1 (1/0/0)	–	–	3 (2/0/1)	1 (1/0/0)	6 (4/0/2)
Telcel	7 (0/7/0)	913 (95/806/12)	2 (0/2/0)	15 (0/15/0)	–	–	937 (95/830/12)
Totalplay	–	–	–	–	22 (20/0/2)	3 (3/0/0)	25 (23/0/2)
TOTAL	**278 (72/184/22)**	**1122 (193/909/20)**	**5 (3/2/0)**	**17 (0/17/0)**	**63 (52/1/10)**	**14 (9/4/1)**	**1499 (329/1117/53)**

De la Figura 3.62 se concluye que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades en el periodo analizado: E2, E4, STM-4, STM-16, STM-64 y STM-256.

Respecto de las 77 solicitudes de Ethernet y Giga Ethernet, la velocidad más solicitada en el periodo considerado fue la de 10Mbps, tanto para altas como para cancelaciones, seguida de 8Mbps (Figura 3.63).

Figura 3.63: Solicitudes para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex por tipo de solicitud y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



Todas las solicitudes recibidas por Telmex fueron validadas, y, en cuyo caso, debe ser entregado el número de referencia asociado para las solicitudes de alta. Telmex entregó el número de referencia asociado para 268 de las 329 solicitudes de alta recibidas; cabe resaltar que, para las 61 solicitudes restantes, 24 fueron canceladas, 31 se encuentran en etapa de construcción y 6 se encuentran en la etapa inicial de cotización de proyecto. Respecto al plazo de entrega del número de referencia asociado a las solicitudes de alta, de conformidad a lo estipulado en el numeral 2.4 'Plazos de entrega de los Servicios' de la ORE, Telmex entregó el número de referencia asociado fuera de plazo para 7 de las solicitudes, 1 correspondiente a Axtel y 6 a Telcel (Figura 3.64).

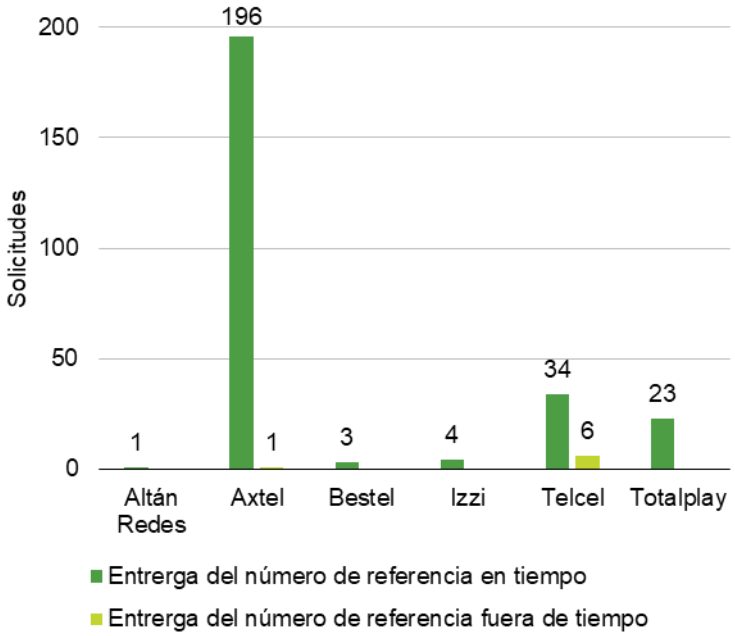


Figura 3.64: Plazos de entrega del número de referencia para solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados validadas por Telmex, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De las 329 solicitudes de alta recibidas, Telmex realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante en 208 de ellas, cuyos plazos se ven reflejados en la Figura 3.65. De las 121 solicitudes restantes: en 40 no se reporta fecha de entrega vinculante, pero sí existió fecha acordada entre las partes para la entrega del servicio; 34 fueron canceladas, 32 están en construcción, 8 se encuentran en la etapa inicial de cotización de proyecto y 7 están pendientes por parte de los CS.

Figura 3.65: Plazos de notificación de fecha de entrega vinculante para las solicitudes de alta recibidas por Telmex para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	N×64		E1		Ethernet		Giga Ethernet		TOTAL en plazo	TOTAL fuera de plazo
	En plazo	*Fuera de plazo*	*En plazo*	*Fuera de plazo*	*En plazo*	*Fuera de plazo*	*En plazo*	*Fuera de plazo*		
Altán Redes	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–
Axtel	65	–	93	–	27	–	4	–	189	–
Totalplay	–	–	–	–	13	2	3	–	16	2
TOTAL	**65**	**–**	**93**	**–**	**41**	**2**	**7**	**–**	**206**	**2**

Como se observa en la Figura 3.65, para las 208 solicitudes en las que se realizó el análisis respecto a la notificación de la fecha de entrega vinculante que realizó Telmex, 2 de ellas (0.96%) fueron notificadas fuera del plazo establecido en la ORE.

Solicitudes presentadas a Telnor

En el T1 2018, Telnor recibió 40 solicitudes por parte de 3 CS diferentes, entre los que se encuentra información reportada de Telcel[11], de las cuales el 60% se presentaron a través del SEG.[12] De la información presentada, cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por los CS, ninguna solicitud se requirió en un punto previamente contratado ni de manera anticipada, y todas las solicitudes fueron aceptadas por parte de Telnor.

Del total de solicitudes registradas, 5 corresponden a solicitudes de alta, 31 a solicitudes de baja y 4 a solicitudes de cancelación (Figura 3.66).

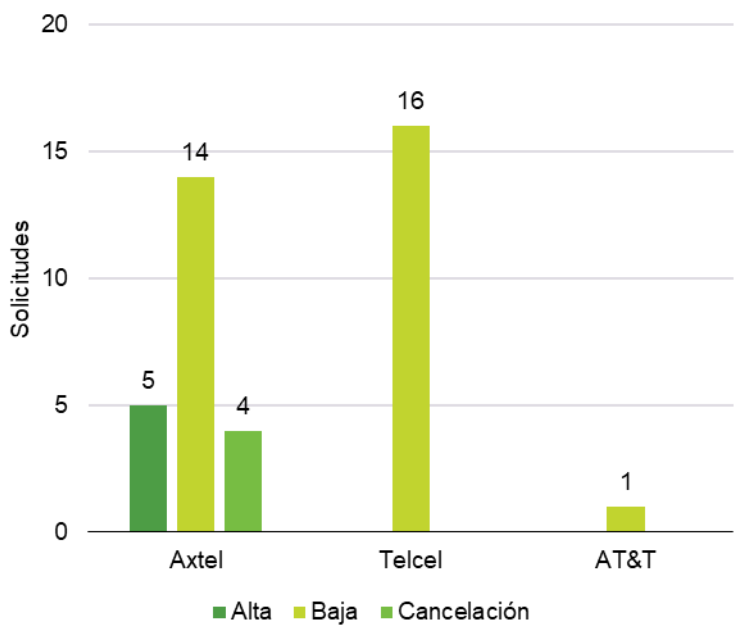


Figura 3.66: Solicitudes para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telnor, por tipo de solicitud y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

En la Figura 3.66 se aprecia que Telcel fue el CS que más solicitudes realizó durante el periodo analizado, seguido por Axtel, que fue el operador que más solicitudes presentó en 2017 para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 28 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales,
- 12 solicitudes corresponden a enlaces entre localidades, y
- 0 solicitudes fueron presentadas para enlaces internacionales.

11 Telnor ha reportado información de Telcel a partir del T1 2018. Cabe destacar que Telcel no tiene firmado un Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

12 Todas las solicitudes realizadas por Telcel fueron presentadas a través de correo electrónico.

La Figura 3.67 muestra el número de solicitudes presentadas a Telnor por tipo de enlace y CS.

Figura 3.67: Número de solicitudes presentadas a Telnor en el T1 2018 para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, por tipo de enlace y CS [Total (Altas / Bajas / Cancelaciones)] [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	TOTAL
Axtel	18 (3/13/2)	5 (2/1/2)	–	23 (5/14/4)
Telcel	9 (0/9/0)	7 (0/7/0)	–	16 (0/16/0)
AT&T	1 (0/1/0)	–	–	1 (0/1/0)
TOTAL	**28 (3/23/2)**	**12 (2/8/2)**	**–**	**40 (5/31/4)**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.3 'Capacidad de los Servicios' de la ORE, los servicios provistos por el AEPT pueden ser prestados con diversas velocidades de transmisión, desde N×64kbit/s hasta Ethernet. De la información presentada al Instituto se advierte que, en lo que respecta a la velocidad de transmisión, la mayoría de las solicitudes registradas por los CS son para N×64kbit/s y E1, siguiendo la tendencia de 2017.

Figura 3.68: Capacidades de los enlaces solicitados a Telnor en el T1 2018, por CS [Total (Altas / Bajas / Cancelaciones)] [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	N×64	E1	STM-1	TOTAL
Axtel	9 (2/6/1)	14 (3/8/3)	–	23 (5/14/4)
Telcel	–	15 (0/15/0)	1 (0/1/0)	16 (0/16/0)
AT&T	–	1 (0/1/0)	–	1 (0/1/0)
TOTAL	**9 (2/6/1)**	**30 (3/24/3)**	**1 (0/1/0)**	**40 (5/31/4)**

De la Figura 3.68 se concluye que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades: E2, E3, E4, STM-4, STM-16, STM-64, STM-256, Ethernet y Giga Ethernet.

Todas las solicitudes recibidas por Telnor fueron validadas, y, en cuyo caso, debe ser entregado el número de referencia asociado para las solicitudes de alta. Telnor entregó el número de referencia asociado para todas las solicitudes de alta recibidas. Respecto al plazo de entrega del número de referencia asociado a las solicitudes de alta, de conformidad a lo estipulado en el numeral 2.4 'Plazos de entrega de los Servicios' de la ORE, Telnor entrego el número de referencia asociado dentro de plazo para todas las solicitudes (Figura 3.69).

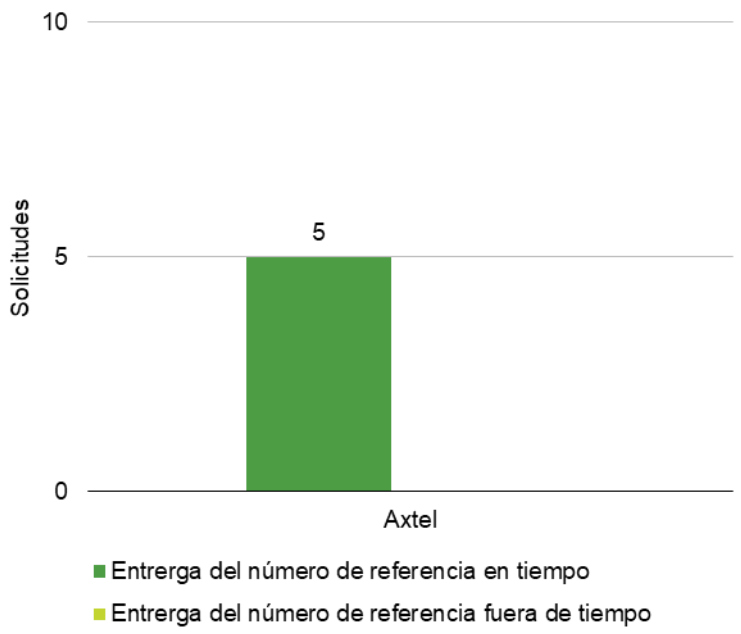


Figura 3.69: Plazos de entrega del número de referencia para solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados validadas por Telnor, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De las 5 solicitudes de alta recibidas por Telnor en el trimestre sujeto a revisión, Telnor realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante en todas ellas dentro del tiempo establecido en la ORE (Figura 3.70).

Figura 3.70: Plazos de notificación de fecha de entrega vinculante para las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	N×64		E1		TOTAL en plazo	TOTAL fuera de plazo
	En plazo	*Fuera de plazo*	*En plazo*	*Fuera de plazo*		
Axtel	2	–	3	–	5	–

A continuación, se presenta en detalle la información y resultado de los servicios solicitados.

Solicitudes de servicios de alta

Telmex

De las 1499 solicitudes que fueron presentadas, 329 corresponden a solicitudes de alta de servicios por parte de 6 CS diferentes, de las cuales:

- 166 solicitudes corresponden a enlaces locales,
- 163 corresponden a enlaces entre localidades, y
- 0 corresponden a enlaces internacionales.

La Figura 3.71 muestra las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo considerado, por CS.

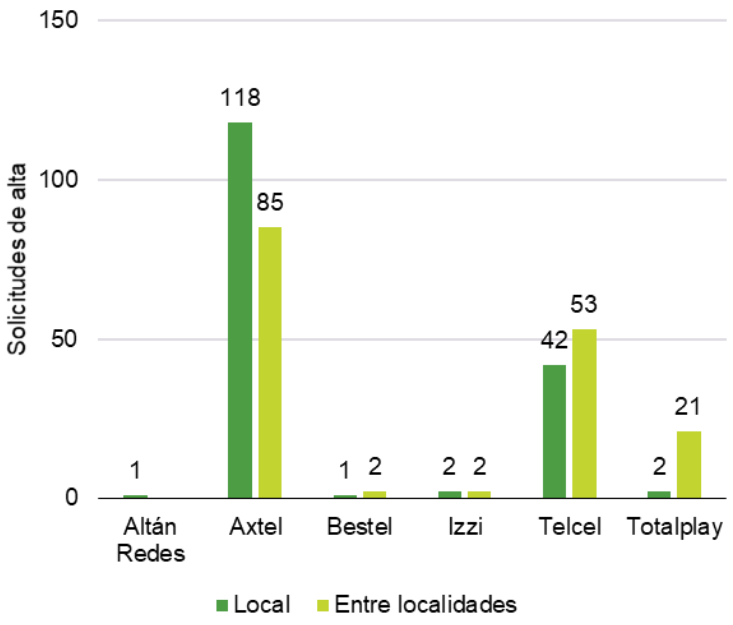


Figura 3.71: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Del total de 329 solicitudes de alta registradas, 269 incluyen una fecha compromiso para su entrega, de conformidad con la información proporcionada al Instituto. Del total de solicitudes para las cuales no se indica una fecha de entrega compromiso, 12 fueron canceladas, 32 están en etapa de construcción, 8 se encuentran en etapa inicial de cotización de proyecto y 8 están pendientes por parte de los CS (Figura 3.72).

Figura 3.72: Solicitudes de alta recibidas por Telmex para las que no se especifica una fecha de entrega compromiso, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Alta – cancelado	Alta – construcción	Alta – inicial en cotización de proyecto	Alta – pendiente CS	TOTAL
Axtel	4	–	8	3	15
Bestel	2	1	–	–	3
Izzi	2	–	–	2	4
Telcel	–	31	–	–	31
Totalplay	4	–	–	3	7
TOTAL	**12**	**32**	**8**	**8**	**60**

En lo que respecta a las 269 solicitudes para las cuales sí se especifica una fecha de entrega compromiso, la Figura 3.73 detalla el estatus de las mismas.

Figura 3.73: Detalle sobre las solicitudes de alta recibidas por Telmex para las cuales sí se especifica fecha de entrega compromiso por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Alta – entregado	Alta – aceptación del CS	Alta - cancelado	Alta – construcción	Alta – construido	Alta – pendiente CS	TOTAL
Altán Redes	1	–	–	–	–	–	1
Axtel	68	14	26	45	2	33	188
Telcel	40	–	24	–	–	–	64
Totalplay	1	1	4	6	–	4	16
TOTAL	**110**	**15**	**54**	**51**	**2**	**37**	**269**

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2.5 'Proceso de Validación de las solicitudes de Servicio' de la ORE, en la entrega de los servicios por parte del AEPT se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos en la ORE para la entrega de los servicios por un motivo ajeno al AEPT. Por lo tanto, para determinar si el AEPT ha realizado la entrega de los servicios dentro de los plazos previstos en la ORE, han de descontarse los tiempos de paro de reloj. Considerando los paros de reloj, la Figura 3.74 muestra el número de solicitudes de alta registradas por Telmex que fueron entregadas dentro de los plazos contemplados en la ORE, por CS.

Figura 3.74: Tiempos de entrega para las solicitudes de alta registradas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Concluye en tiempo conforme a lo acordado entre las partes	Concluye en tiempo considerando paros de reloj	Fuera de tiempo	TOTAL
Altán Redes	1	–	–	1
Axtel	46	17	5	68
Telcel	40	–	–	40
Totalplay	1	–	–	1
TOTAL	**88**	**17**	**5**	**110**

Como se puede observar en la Figura 3.74, descontando los paros de reloj, 5 de las solicitudes de alta entregadas se realizaron fuera de los plazos comprometidos.

Adicionalmente, a la información entregada respecto al T1 2018, cabe destacar que se han reportado 8 solicitudes de alta de Telcel, concesionario sobre el que se ha reportado información por primera vez en el presente trimestre[13], las solicitudes corresponden a enlaces locales E1, los cuales no fueron pronosticados y de los que no se realizó solicitud anticipada. Las mismas corresponden al T4 de 2017 – todas fueron solicitadas el 21 de diciembre de 2017 – y la entrega ha sido realizada en el T1 2018. Todas las solicitudes se validaron en un plazo mayor al establecido en la ORE y fueron entregadas dentro de los plazos de la fecha compromiso.

[13] Cabe destacar que Telcel no tiene firmado un Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Telnor

De las 40 solicitudes que fueron presentadas, 5 corresponden a solicitudes de alta de servicios por parte de Axtel, de las cuales:

- 3 solicitudes corresponden a enlaces locales
- 2 corresponden a enlaces entre localidades
- 0 corresponden a enlaces internacionales.

La Figura 3.75 muestra las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor en el periodo considerado, por CS.

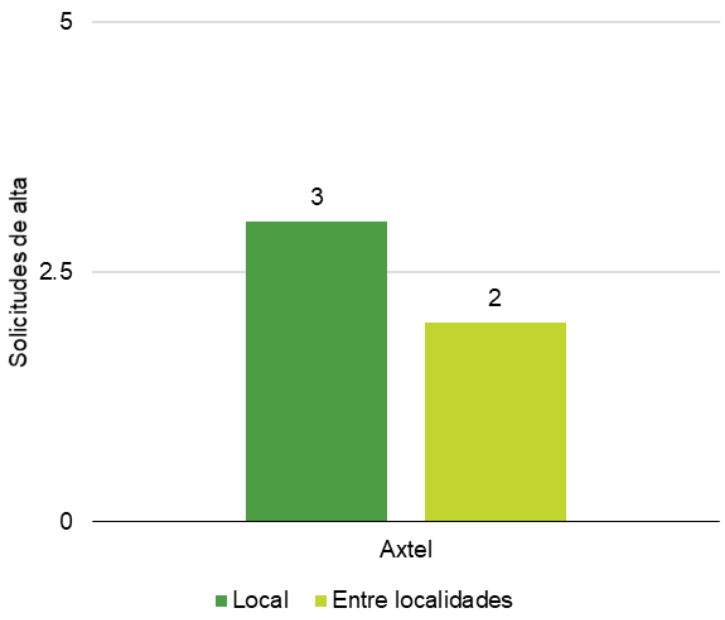


Figura 3.75: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De las 5 solicitudes de alta registradas por Telnor, todas tuvieron una fecha compromiso para su entrega, de conformidad con la información presentada al Instituto. La Figura 3.76 detalla el estatus de las mismas.

Figura 3.76: Detalle sobre las solicitudes de alta recibidas por Telnor para las cuales sí se especifica una fecha de entrega compromiso, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Alta – entregada	Alta – cancelada	Alta – construcción	Alta – pendiente CS	TOTAL
Axtel	–	2	1	2	5

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2.5 'Proceso de Validación de las solicitudes de Servicio' de la ORE, en la entrega de los servicios por parte del AEPT se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos en la ORE para la entrega de los servicios por un motivo ajeno al AEPT. Por lo tanto, para determinar si el AEPT ha realizado la entrega de los servicios dentro de los plazos previstos en la ORE, han de descontarse los tiempos de paro de reloj. Derivado a que las solicitudes de alta registradas por Telnor no han sido entregadas al momento del desahogo de información, no es posible realizar el análisis de plazos de entrega de solicitudes de alta en el presente informe.

De manera gráfica, la Figura 3.77 ejemplifica las solicitudes de alta reportadas en el T1 2018 de enlaces dedicados locales y entre localidades, por parte de Telmex y Telnor, identificadas por tipo de capacidad solicitada.

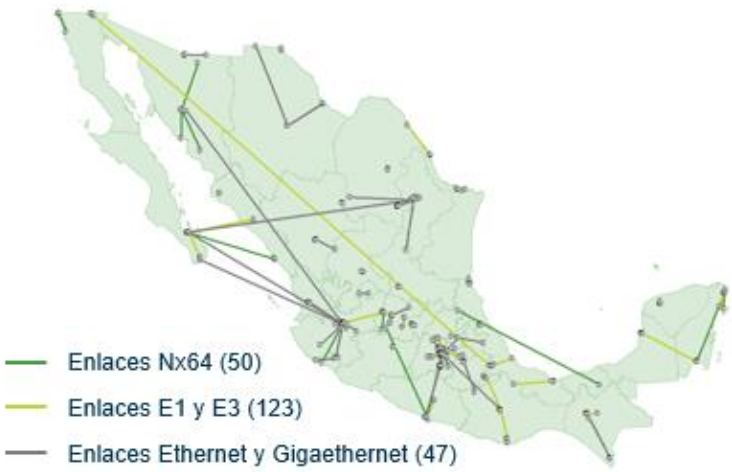


Figura 3.77: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex y Telnor en el T1 2018[14] [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T1 2018, no se solicitó la modificación de ninguno de los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE.

Solicitudes de baja de servicios

Telmex

De las 1499 solicitudes que fueron presentadas a Telmex, 1117 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 503 solicitudes correspondían a enlaces locales,
- 614 correspondían a enlaces entre localidades, y
- 0 correspondían a enlaces internacionales.

La Figura 3.78 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo sujeto a revisión, por CS.

14 Para el caso de Telmex se incluyeron únicamente 217 solicitudes de alta, ya que, de la información proporcionada por Telmex, únicamente se indicaron coordenadas (origen y destino) para los servicios entregados o en procesos avanzados para el alta del servicio (pendiente CS, construcción, construido, aceptación del CS). Asimismo, para el caso de Telnor, únicamente se incluyeron 3 solicitudes de alta, ya que, como se indicó previamente, las 2 solicitudes restantes fueron canceladas.

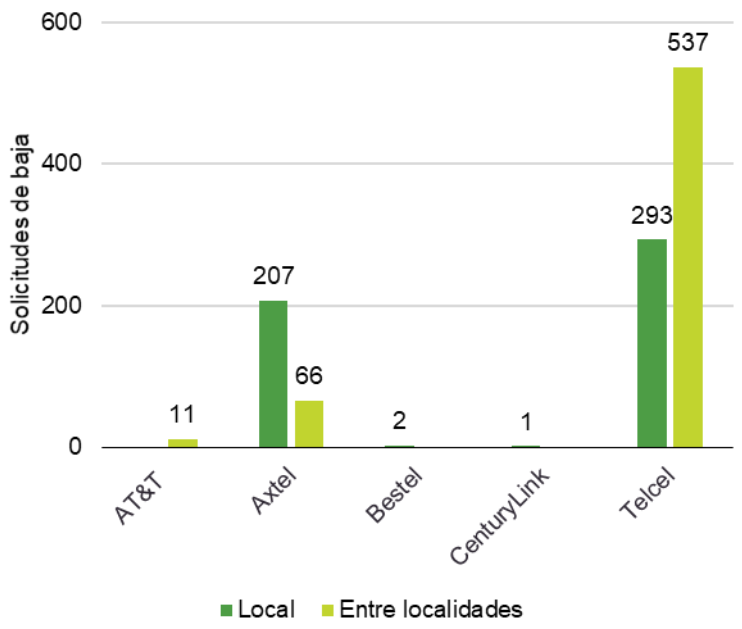


Figura 3.78: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Todas las solicitudes de baja recibidas fueron aceptadas, y los servicios correspondientes dados de baja por parte de Telmex.

Telnor

De las 40 solicitudes que fueron presentadas a Telnor en el trimestre sujeto a revisión, 31 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 23 correspondían a enlaces locales,
- 8 correspondían a enlaces entre localidades, y
- 0 correspondían a enlaces internacionales.

La Figura 3.79 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telnor en el periodo considerado, por CS.

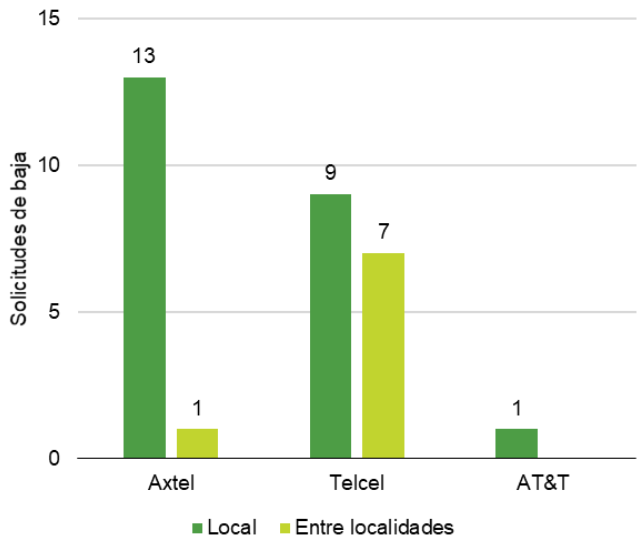


Figura 3.79: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Todas las solicitudes de baja fueron aceptadas, y los servicios correspondientes dados de baja por parte de Telnor.

Solicitudes de cancelación de servicios

Telmex

De las 1499 solicitudes presentadas a Telmex en el trimestre, 53 correspondieron a solicitudes de cancelación de servicios por parte de 5 CS, de las cuales:

- 33 correspondieron a enlaces locales,
- 20 correspondieron a enlaces entre localidades, y
- 0 correspondieron a enlaces internacionales.

La Figura 3.80 muestra las solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo considerado, por CS.

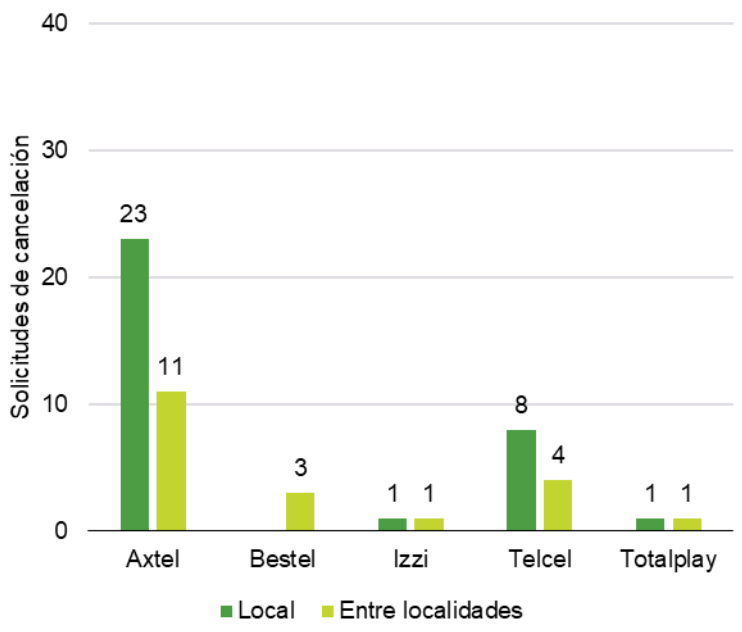


Figura 3.80: Solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Todas las solicitudes de cancelación recibidas fueron aceptadas y concluidas por parte de Telmex.

Telnor

De las 40 solicitudes presentadas, 4 correspondieron a solicitudes de cancelación de servicios por parte de Axtel, de las cuales:

- 2 solicitudes correspondían a enlaces locales,
- 2 correspondían a enlaces entre localidades, y
- 0 correspondían a enlaces internacionales.

La Figura 3.81 muestra las solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor en el periodo considerado, por CS.

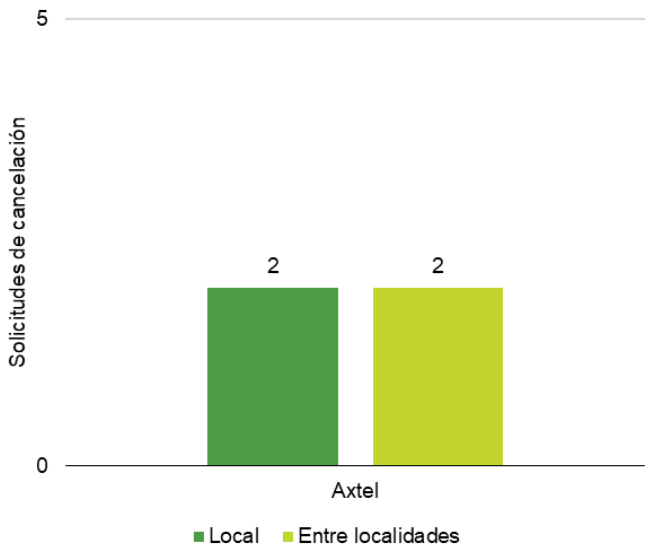


Figura 3.81: Solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Todas las solicitudes de cancelación recibidas fueron aceptadas y concluidas por parte de Telnor.

Solicitudes rechazadas de servicios

No se tiene registro del rechazo de ninguna de las solicitudes presentadas a Telmex y Telnor para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados en el periodo sujeto a revisión.

Proyectos especiales

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.5.6 de la ORE, en caso de que el AEPT no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, la acción que se efectuará para solucionar dicha situación será tratada como proyecto especial. El AEPT deberá notificar al CS el proyecto, mismo que contendrá la justificación y la solución técnica que se propone, así como la cotización y el plazo de entrega, debiendo el CS notificar su aceptación.

Telmex

Se tiene el registro de 32 necesidades de proyectos especiales, los cuales se originaron por los motivos siguientes:

- 9 debidos al exceso de distancia de la última milla, y
- 23 debidos a la instalación de equipo nuevo.

En la Figura 3.82 se muestran las necesidades de proyecto especial registradas en el trimestre, por CS.

Figura 3.82: Proyectos especiales presentados a Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Exceder distancia de la última milla	Instalación de equipo nuevo	TOTAL
Axtel	9	16	25
Bestel	–	1	1
Izzi	–	1	1
Totalplay	–	5	5
TOTAL	**9**	**23**	**32**

Respecto a la notificación de necesidad de proyecto especial, en 14 de los 32 casos dicha notificación fue realizada por Telmex fuera de los plazos contemplados en la ORE (Figura 3.80).

Figura 3.83: Notificación de proyectos especiales presentados a Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Notificación en tiempo	Notificación fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	17	8	25
Bestel	1	–	1
Izzi	1	–	1
Totalplay	5	–	5
TOTAL	**18**	**14**	**32**

Una vez realizada la notificación de la necesidad de 32 proyectos especiales, 6 fueron aceptados por parte de los CS (Figura 3.84).

Figura 3.84: Estatus de los proyectos especiales presentados a Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Exceder distancia de la última milla		Instalación de equipo nuevo		TOTAL
	Aceptado	*Rechazado*	*Aceptado*	*Rechazado*	
Axtel	–	9	4	12	25
Bestel	–	–	–	1	1
Izzi	–	–	–	1	1
Totalplay	–	–	2	3	5
TOTAL	**–**	**9**	**6**	**17**	**32**

De los 6 proyectos especiales aceptados, 5 servicios se encuentran en proceso de construcción y 1 está pendiente por parte del CS.

Telnor

Durante el trimestre sujeto a revisión, no se tuvo la necesidad de realizar ningún proyecto especial para los servicios solicitados.

3.3.4 Incidencias en los servicios

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.2 de la ORE, el AEPT tiene la obligación de solucionar todas las afectaciones que pudieran ocurrir en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados considerando su ubicación y gravedad. Dichas afectaciones se clasifican por tipo de prioridad, de la siguiente manera:

- **Prioridad 1**. Corte permanente de circuito sin redundancia; cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia; degradación total del servicio.
- **Prioridad 2.** Cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia no suponiendo incomunicación sino degradación del servicio; corte permanente de circuito con redundancia.
- **Prioridad 3.** Corte parcial del servicio sin pérdida de tráfico; corte intermitente o errores en circuito del cliente final sin redundancia no suponiendo la incomunicación del servicio; otros que afecten la calidad del servicio.

La Figura 3.85 recoge las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.85: Obligaciones relacionadas con incidencias en los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE [Fuente: ORE 2018]

Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Numeral 2.6.2	Plazos máximos de solución de incidencias	• Prioridad 1: 4 horas • Prioridad 2: 8 horas • Prioridad 3: 10 horas

Por su parte, de la revisión realizada a los Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados en el RPC, se desprende que Telefónica no tiene registrado un Convenio de enlaces con Telmex y Telnor, motivo por el cual el análisis de la información se realiza de conformidad con los parámetros establecidos en la ORE vigente para el 2018.

A continuación, se analiza con un mayor nivel de detalle la información presentada al Instituto relativa a las incidencias acontecidas en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados durante el periodo considerado.

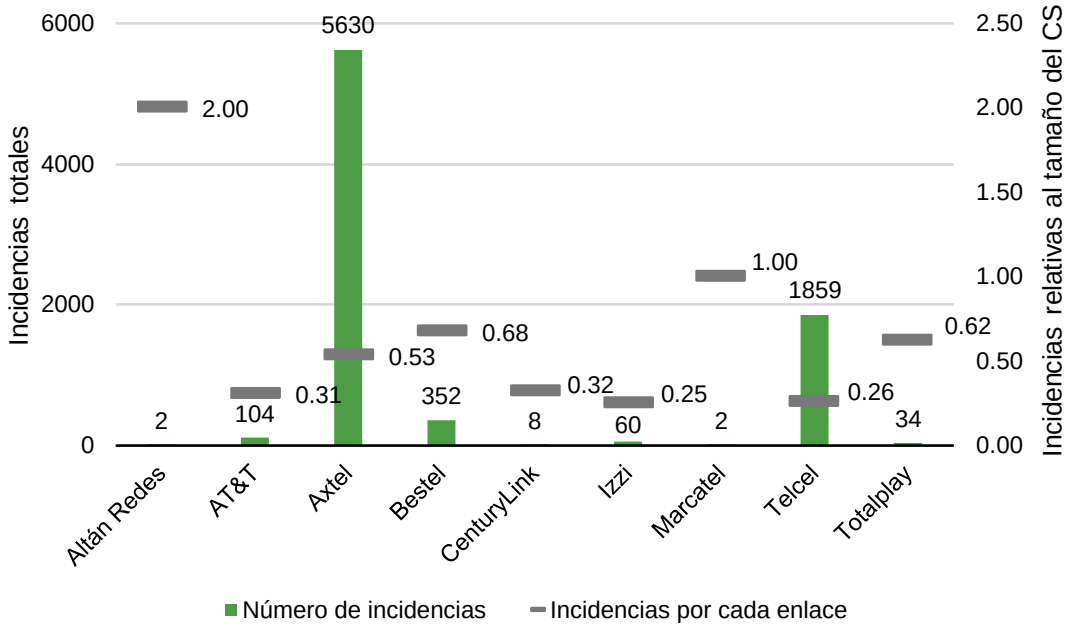
Incidencias por tipo de prioridad

Telmex

En el T1 2018 se registraron un total de 8051 incidencias correspondientes a reportes generados por 9 CS distintos, de las cuales: 5149 fueron de Prioridad 1; 1295 de Prioridad 2; y 1607 de Prioridad 3.

Con el fin de evaluar la importancia de estas fallas en las operaciones de enlaces dedicados, es importante considerar no solo el número total de incidencias, sino también el tamaño de cada operador, por lo que se incluyen también en el análisis el número de enlaces al final del trimestre objeto de estudio. Considerando el número total de enlaces habilitados por CS, la Figura 3.86 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias que se presentan por cada uno de los enlaces habilitados.

Figura 3.86: Incidencias reportadas a Telmex en el T1 2018 en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, en términos absolutos (eje izquierdo) y en términos relativos al tamaño del CS (eje derecho) [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



Del análisis de la Figura 3.86 se observa que Telcel e Izzi son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre -0.26 y 0.25 respectivamente-.

Telnor

En el T1 2018 se registraron un total de 185 incidencias correspondientes a reportes generados por 3 CS distintos, de los cuales: 102 son de Prioridad 1; 41 de Prioridad 2; y 42 de Prioridad 3.

Con el fin de evaluar la importancia de estas fallas en las operaciones de enlaces dedicados, es importante considerar no solo el número total de incidencias, sino también el tamaño de cada operador, por lo que se incluyen también en el análisis el número de enlaces al final del trimestre objeto de estudio. Considerando el número total de enlaces habilitados por CS, la Figura 3.87 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias que se presentan por cada uno de los enlaces habilitados.

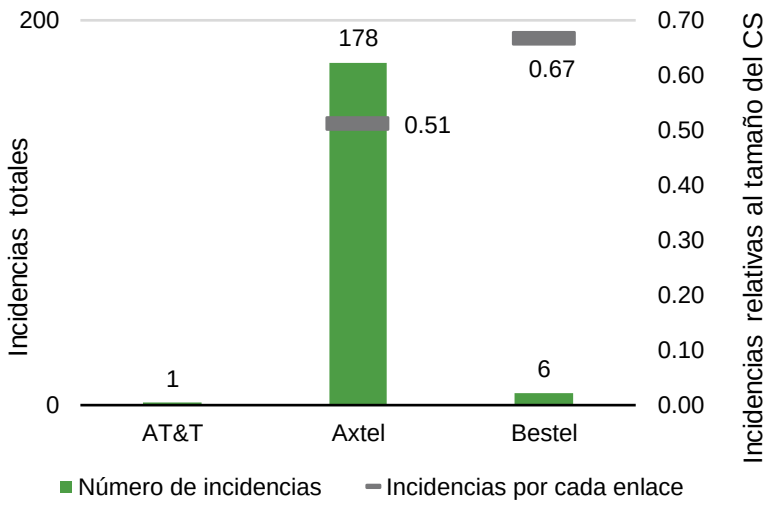


Figura 3.87: Incidencias reportadas a Telnor en el T1 2018 en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, en términos absolutos y en términos relativos al tamaño del CS[15] [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Porcentaje de incidencias resueltas en tiempo

Telmex y Telnor solucionaron todas las incidencias reportadas por los CS en el periodo considerado. A continuación, se analiza el comportamiento relativo a los tiempos de atención y solución de las mismas para ambos operadores.

Telmex

Incidencias de Prioridad 1

De las 5149 incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, 974 fueron solucionadas fuera del plazo máximo de 4 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE (Figura 3.88).

Figura 3.88: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	TOTAL	% en tiempo	TOTAL de enlaces
Altán Redes	1	–	1	100%	1
AT&T	53	20	73	72.60%	337
Axtel	2805	390	3195	87.79%	10,552
Bestel	219	55	274	79.93%	520
CenturyLink	4	2	6	66.67%	25
Izzi	30	6	36	83.33%	238
Marcatel	2	-	2	100%	2
Telcel	1044	493	1537	67.92%	7109
Totalplay	17	8	25	68%	55
TOTAL	**4175**	**974**	**5149**	**–**	**18,839**

15 Para AT&T no se muestra la línea de valores relativos, ya que, de la información proporcionada al Instituto, al término del T1 2018, este CS no tenía enlaces.

Incidencias de Prioridad 2

De las 1295 incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, se obtiene que 168 fueron solucionadas fuera del plazo máximo de 8 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE (Figura 3.89).

Figura 3.89: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	TOTAL	% en tiempo	TOTAL de enlaces
AT&T	18	9	27	66.67%	337
Axtel	891	98	989	90.09%	10,552
Bestel	56	8	64	87.50%	520
Izzi	11	3	14	78.57%	238
Telcel	147	49	196	75%	7109
Totalplay	4	1	5	80%	55
TOTAL	**1127**	**168**	**1295**	**–**	**18,811**

Incidencias de Prioridad 3

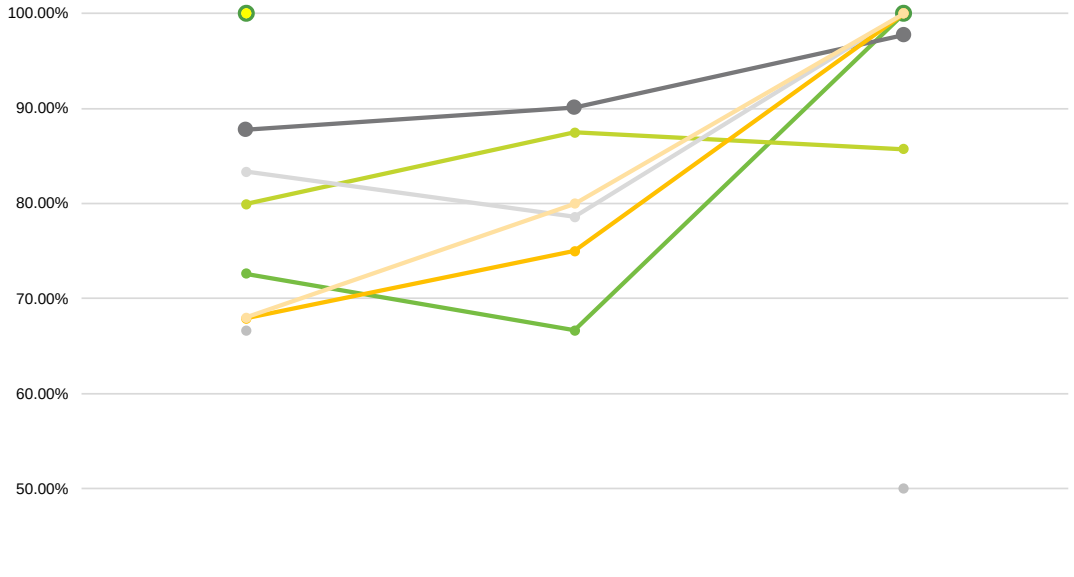
De las 1607 incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, 36 fueron solucionadas fuera del plazo de 10 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE (Figura 3.90).

Figura 3.90: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	TOTAL	% en tiempo	TOTAL de enlaces
Altán Redes	1	–	1	100%	1
AT&T	4	–	4	100%	337
Axtel	1413	33	1446	97.72%	10,552
Bestel	12	2	14	85.71%	520
CenturyLink	1	1	2	50%	25
Izzi	10	–	10	100%	238
Telcel	126	–	126	100%	7109
Totalplay	4	–	4	100%	55
TOTAL	**1571**	**36**	**1607**	**–**	**18,837**

Telmex resolvió en tiempo el 100% de las incidencias – de las analizadas de prioridad 1, 2 y 3 – únicamente para Altán Redes y Marcatel, conforme a la información que se detalla en la Figura 3.91.

Figura 3.91: Incidencias reportadas a Telmex en el T1 2018 en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, y porcentaje de incidencias que fueron solucionas en tiempo, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



	Porcentaje en tiempo prioridad 1	Porcentaje en tiempo prioridad 2	Porcentaje en tiempo prioridad 3
Altán Redes	100.00%		100.00%
AT&T	72.60%	66.67%	100.00%
Axtel	87.79%	90.09%	97.72%
Bestel	79.93%	87.50%	85.71%
CenturyLink	66.67%		50.00%
Izzi	83.33%	78.57%	100.00%
Marcatel	100.00%		
Telcel	67.92%	75.00%	100.00%
Totalplay	68.00%	80.00%	100.00%

Telnor

Incidencias de Prioridad 1

De las 102 incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor en el trimestre, una vez descontados los paros de reloj, 3 fueron solucionadas fuera del plazo máximo de 4 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE (Figura 3.92).

Figura 3.92: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	TOTAL	% en tiempo	TOTAL de enlaces
AT&T	1	–	1	100%	0[1]
Axtel	95	3	98	96.94%	348
Bestel	3	–	3	100%	9
TOTAL	**99**	**3**	**102**	**–**	**357**

[1] Al final del T1 2018, según la información reportada, AT&T no disponía de ningún enlace en la red de Telnor

Incidencias de Prioridad 2

De las 41 incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor en el trimestre, una vez descontados los paros de reloj, 1 fue solucionada fuera del plazo máximo de 8 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE (Figura 3.93).

Figura 3.93: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	TOTAL	% en tiempo	TOTAL de enlaces
Axtel	40	1	41	97.56%	348

Incidencias de Prioridad 3

De las 42 incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telnor en el trimestre, una vez descontados los paros de reloj, todas se solucionaron dentro del plazo máximo de 10 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE (Figura 3.94).

Figura 3.94: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telnor en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	TOTAL	% en tiempo	TOTAL de enlaces
Axtel	39	–	39	100%	348
Bestel	3	–	3	100%	9
TOTAL	**42**	**–**	**42**	**–**	**357**

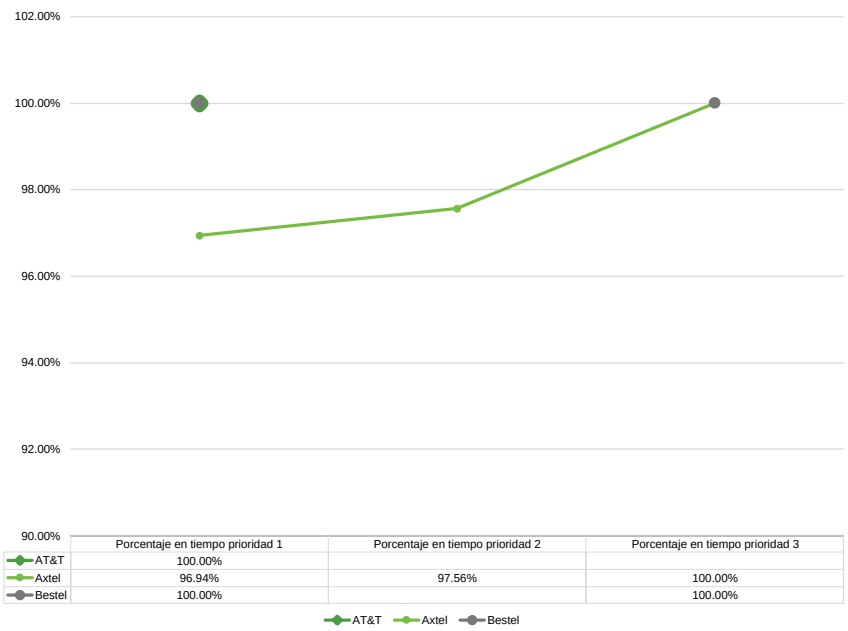


Figura 3.95: Incidencias reportadas a Telnor en el T1 2018 en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, y porcentaje de incidencias que fueron solucionadas en tiempo, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

3.3.5 Parámetros de calidad

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.5 de la ORE, la Figura 3.96 recoge las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.96: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados establecidos en ORE [Fuente: ORE 2018]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Decimonovena y numeral 2.6.5	Cumplimiento anual por servicio de parámetros de calidad para los enlaces dedicados[1]	• 99.83% de disponibilidad del enlace dedicado sin redundancia • 99.905% de disponibilidad del enlace dedicado con redundancia

- [1] Para ORE 2017 el cumplimiento de parámetros de calidad para enlaces dedicados debe ser de manera trimestral

De la información proporcionada al Instituto, el AEPT únicamente cuenta con enlaces dedicados sin redundancia, motivo por el cual el siguiente análisis se realiza sobre ese tipo de enlaces.

Considerando que algunos CS no han firmado la ORE 2018, los análisis de parámetros de calidad que se presentan a continuación se dividirán en dos secciones:

- Parámetros de calidad de CS con la ORE 2018 no firmada (considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2017).
- Parámetros de calidad de CS con la ORE 2018 firmada.

Telmex

De conformidad con la información proporcionada al Instituto, Telmex brinda 19,943 enlaces dedicados sin redundancia a 15 CS, de los cuales, 9 tienen firmada la ORE 2018 y 6 no.

<u>Parámetros de calidad de CS con la ORE 2018 no firmada (considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2017)</u>

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 6 CS que no tienen firmada la ORE 2018, lo cual corresponde a 8,245 enlaces dedicados sin redundancia que Telmex proporciona.

Figura 3.97: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telmex a los CS con ORE 2018 no firmada, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	*Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.83%*	*Promedio del % de disponibilidad*
BT	1	–	100%
CenturyLink	25	–	100%
Megacable	1	–	100%
Qualfon	1	–	100%
Talktel	1	–	100%
Telcel[1]	8056	160	99.976%
TOTAL	**8085**	**160**	

[1] Telcel, en su convenio firmado, tiene información de parámetros de calidad que no son comparables con la ORE 2017, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2017.

De la tabla anterior, se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE.

Parámetros de calidad de CS con la ORE 2018 firmada

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 9 CS que tienen firmada la ORE 2018, lo cual corresponde a 11,698 enlaces dedicados sin redundancia que Telmex proporciona. La Figura 3.98 proporciona el porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telmex a los CS con ORE 2018 firmada, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Figura 3.98: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telmex a los CS con ORE 2018 firmada, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	*Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.83%*	*Promedio del % de disponibilidad*
Altán Redes	1	–	100%
AT&T	323	5	99.989%
Axtel	10,390	162	99.987%
Bestel	500	19	99.961%
Izzi	239	–	99.999%
Marcatel	2	–	100%
MCM Telecom	1	–	100%
Totalplay	54	1	99.988%
UC Telecom	1	–	100%
TOTAL	**11,511**	**187**	

Es importante destacar que la ORE 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual, sin embargo, debido a que aún no se puede obtener dicho porcentaje de forma anual y para efectos estadísticos, se ha realizado un análisis trimestral para los CS que no tienen firmada la ORE 2018.

De la tabla anterior, se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE.

Telnor

De conformidad con la información proporcionada al Instituto, Telnor brinda 421 enlaces dedicados sin redundancia a 5 CS, de los cuales, 4 tienen firmada la ORE 2018 y 1 no.

Parámetros de calidad de CS con la ORE 2018 no firmada (considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2017)

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para Telcel, CS, que no tiene firmada la ORE 2018, lo cual corresponde a 53 enlaces dedicados sin redundancia que Telnor proporciona.

Figura 3.99: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telnor a los CS con ORE 2018 no firmada, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	*Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.83%*	*Promedio del % de disponibilidad*
Telcel[1]	54	–	100%

[1]Telcel, en su convenio firmado, tiene información de parámetros de calidad que no son comparables con la ORE 2017, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2017.

De la tabla anterior, se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE.

Parámetros de calidad de CS con la ORE 2018 firmada

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 4 CS que tienen firmada la ORE 2018, lo cual corresponde a 367 enlaces dedicados sin redundancia que Telnor proporciona.

Figura 3.100: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia proporcionados por Telnor a los CS con ORE 2018 firmada, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	*Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.83%*	*Promedio del % de disponibilidad*
AT&T	9	–	100%
Axtel	347	1	99.998%
Bestel	9	–	99.991%
Totalplay	1	–	100%
TOTAL	**366**	**1**	–

Es importante destacar que la ORE 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual, sin embargo, debido a que aún no se puede obtener dicho porcentaje de forma anual, y para efectos estadísticos, se ha realizado un análisis trimestral para los CS que no tienen firmada la ORE 2018.

De la tabla anterior, se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE.

3.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA

3.4.1 Medidas relacionadas

Vigésima tercera: el Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva a los Concesionarios Solicitantes, para toda la infraestructura pasiva que posea bajo cualquier título legal.

Vigésima Quinta: el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante se obligan a salvaguardar la infraestructura compartida.

Vigésima Octava: el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes los procedimientos para:

- la solicitud de elementos a compartir
- la realización de visitas técnicas
- la solicitud de información de elementos de red
- el tendido de cable e instalación de infraestructura
- la reparación de fallas y gestión de incidencias
- el acondicionamiento de infraestructura
- los que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios.
- Los procedimientos formarán parte de la Oferta de Referencia.

Vigésima Novena: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva en condiciones satisfactorias de calidad. Para tal efecto señalará los siguientes parámetros:

- plazos de entrega
- plazos para el tendido de cable e instalación de infraestructura
- plazos de reparación de fallas y gestión de incidencias
- parámetros que sean relevantes para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva
- plazos para la realización de visitas técnicas
- indicadores de calidad.
- Los parámetros de calidad formarán parte de la Oferta de Referencia.

Trigésima: el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes el servicio de visita técnica, a efecto de que dicho Concesionario Solicitante pueda contar con información suficiente sobre el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

Trigésima Primera: en caso de que una vez realizada una visita técnica se observe que el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva es posible solo mediante la realización de trabajos adicionales para el acondicionamiento de la infraestructura, el Agente Económico Preponderante deberá realizar dicho acondicionamiento a requerimiento del Concesionario Solicitante.

Trigésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el servicio de tendido de cable sobre la infraestructura desagregada, e instalación de otros elementos de red que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Trigésima Tercera: el Agente Económico Preponderante deberá contar con un procedimiento para la recuperación de espacio, cuando exista una situación de saturación de las infraestructuras compartidas que sea causada por la existencia de ocupación ineficiente de espacio.

Trigésima Cuarta: en caso de que en una determinada ruta no exista capacidad excedente en un ducto ni en rutas alternativas al mismo, el Agente Económico Preponderante, a su elección, deberá poner a disposición del Concesionario Solicitante, como alternativas de solución, el servicio de provisión de canales ópticos de alta capacidad de transporte entre sus puntos de presencia o el servicio de renta de fibra obscura.

Trigésima Novena: las tarifas aplicables al Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva se determinarán a partir de un modelo de costos basado en una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo, que al efecto emita el Instituto.

Independientemente de las tarifas determinadas por el Instituto, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas, las cuales pasarán a formar parte del Convenio respectivo.

Sexagésima Cuarta: El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar dentro de su Red Pública de Telecomunicaciones el Servicio de Interconexión, el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados y el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, garantizando la equivalencia de insumos y la no discriminación.

La Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva contiene los términos y condiciones bajo los cuales el AEPT prestará el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva a todos los CS de la industria de las telecomunicaciones en México que estén interesados.

El acceso a la infraestructura pasiva permite tanto a concesionarios entrantes como a pequeños concesionarios proveer una oferta de servicios competitiva en el sector de las telecomunicaciones, minimizando las inversiones que dichos concesionarios tendrían que destinar al despliegue de infraestructura en zonas donde no sería económicamente viable recuperar la inversión realizada.

El concesionario que ya presta servicios de telecomunicaciones puede acceder al Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva con el objeto de poder coubicarse en dicha infraestructura, y así extender su cobertura a zonas donde carece de infraestructura propia.

3.4.2 Comparativa de servicios e incidencias entre el T4 2017 y el T1 2018

Comparativa de las solicitudes de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva

Las solicitudes de alta de acceso y uso compartido de obra civil descendieron un 36% en el T1 2018 con respecto al trimestre anterior. Asimismo, en el trimestre sujeto a revisión se recibieron un 25% menos de solicitudes de usuario y contraseña que en el T4 2017 (Figura 3.101).

		T4 2017	T1 2018	Var.
Usuario y Contraseña		28	21	–25%
Solicitudes de acceso y uso compartido de obra civil	Altas	225	144	–36%
	Bajas	16	33	106.3%
Nueva obra civil		13	8	–38.5%

Figura 3.101: Comparativa de solicitudes de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Información de los servicios

Durante el T1 2018, respecto del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva:

Telmex

- Se recibieron 21 solicitudes de usuario y contraseña, excediendo 1 de ellas los tiempos de respuesta de solicitud establecidos en la ORCI 2018.
- Se recibieron 173 solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, de las cuales:
    - 142 fueron solicitudes de alta, siendo 79 para postes y 63 para pozos/canalizaciones de ductos.
    - 31 fueron solicitudes de baja, siendo 28 para postes y 3 para pozos/canalizaciones de ductos.
- De las 173 solicitudes:
    - 47 fueron validadas en tiempo y 6 excedieron el plazo contemplado en la ORCI 2016-2017.
    - 100 fueron validadas en tiempo y 20 excedieron el plazo contemplado en la ORCI 2018.
- Se recibieron 109 solicitudes para la prestación del servicio de visita técnica, de las cuales:
    - 12 se programaron dentro del tiempo establecido en la ORCI 2016-2017.
    - 80 se programaron en tiempo y 17 excedieron el plazo establecido en la ORCI 2018.
- Se recibieron 55 solicitudes de análisis de factibilidad, de las cuales:
    - 22 se llevaron a cabo en los tiempos establecidos y 5 excedieron el plazo contemplado en la ORCI 2016-2017.
    - 15 se llevaron a cabo en los tiempos establecidos y 13 excedieron el plazo contemplado en la ORCI 2018.
- Se realizaron 9 verificaciones y notificaciones de resultados, de las cuales:
    - 7 fueron atendidas dentro del tiempo establecido en la ORCI 2016-2017.
    - 2 excedieron el plazo establecido en la ORCI 2018.
- Se realizaron 7 notificaciones de nueva obra civil, las cuales corresponden a construcción de canalización; todas ellas ya se encuentran instaladas.

Telnor

- No se presentaron solicitudes de usuario y contraseña.
- Se recibieron 4 solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, de las cuales:
    - 2 fueron solicitudes de alta de postes
    - 2 fueron solicitudes de baja de postes.

- De las 4 solicitudes:
    - 3 fueron validadas en tiempo considerando el plazo contemplado en la ORCI 2016-2017.
    - 1 excedió el plazo para validación contemplado en la ORCI 2018.
- No se recibieron solicitudes para la prestación del servicio de visita técnica.
- Se recibieron 2 solicitudes de análisis de factibilidad, mismas que se llevaron a cabo en el plazo establecido en la ORCI 2016-2017.
- Se realizó 1 inspección y notificación de resultados, misma que se llevó a cabo dentro del plazo establecido en la Oferta.
- Se realizó 1 notificación de nueva obra civil, la cual corresponde a construcción de canalización y ya se encuentra instalada.

En el T1 2018, no se presentaron incidencias en los servicios de acceso y uso compartido de infraestructura pasiva provistos por Telmex y Telnor.

De conformidad con lo establecido en el numeral III de la ORCI vigente para 2018, los servicios mayoristas que se proveen a través de la misma son los siguientes:

- servicios de acceso y uso compartido de obra civil
    - canalización y ductos
    - pozos
    - postes
    - subidas al poste o fachada
    - derecho de vía
- servicios de acceso y uso compartido de torre
    - espacio en torre
    - trayectoria de cable
    - sistema físico de tierra
    - alimentación
    - espacio en piso
    - sistema de aire acondicionado
- servicios de uso de sitios, predios y espacios físicos
- servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada
- servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte
- actividades de apoyo
    - visita técnica
    - análisis de factibilidad
    - inspección
    - solicitud de acceso a la información de infraestructura de red
        - una interfaz en el sitio de Internet en el que el AEPT publique en su ORCI, o
        - a través del Sistema de Captura o del SEG cuando esté disponible, o
        - mediante un medio alterno

- trabajos especiales
    - servicio de instalación de infraestructura del CS en despliegue de nueva obra civil
    - acondicionamiento de la infraestructura
    - servicio de recuperación de espacio
    - servicio de solución correctiva.

Por su parte, el Anexo 4 ‘Parámetros e Indicadores de los Niveles de Calidad y Penas Convencionales’ de la ORCI vigente para 2018 establece los siguientes tiempos para la entrega de los servicios mencionados anteriormente.

Figura 3.102: Tiempos máximos de entrega de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva contemplados en la ORCI 2018 [Fuente: ORCI 2018]

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de obra civil	Servicio de acceso y uso compartido de torres	Servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	Servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte	Servicio de Renta de Fibra Obscura
Validación de solicitudes (2 DH)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programación de visitas técnicas (5 DH)	✓	✓	✓	✓		✓
Ejecución de visita técnica (20 DH a partir del ingreso de la solicitud)	✓	✓	✓	✓		✓
Entrega de información de visita técnica (8 DH)		✓	✓	✓		✓
Entrega de análisis de factibilidad *Plan de trabajo (5 DH)	✓	✓	✓		✓	✓
Verificación y notificación de resultado (aceptación de instalación) (5 DH, a partir de la notificación de fin de instalación del CS)	✓	✓	✓			✓
Recuperación de infraestructura por averías y/o roturas (8 horas, +50% en horario no laboral)	✓		✓			
Recuperación de infraestructura por daño o pérdida que requiera obra civil (3 DH)	✓		✓			
Recuperación de falla puntual (8 horas, +50% en horario no laboral)		✓			✓	
Entrega del servicio (30 DH, a partir de la aceptación del presupuesto)				✓		
Recuperación de cableado por daño o avería (falla) (8 horas, +50% en horario no laboral)				✓		
Recuperación de cableado por daño o pérdida que requiera obra civil (3 DH)				✓		

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de obra civil	Servicio de acceso y uso compartido de torres	Servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	Servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte	Servicio de Renta de Fibra Obscura
Construcción y entrega de canal óptico (de acuerdo con los tiempos establecidos en la ORCI) (a partir de la aceptación de la cotización)					✓	
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento local (4 horas +50% en horario no laboral)						✓
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento Metropolitano (4 horas +50% en horario no laboral)						✓
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento Regional (6 horas +50% en horario no laboral)						✓
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento Nacional (8 horas +50% en horario no laboral)						✓

La Figura 3.103 recoge las obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, referentes a la solicitud de usuario y contraseña, y nueva obra civil.

Figura 3.103: Obligaciones relacionadas con solicitudes de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva contemplados en la ORCI 2018 [Fuente: ORCI 2018]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Numeral 2.1 del Anexo 4	Contestación de la solicitud de usuario y contraseña	No mayor a 2 DH posteriores a la solicitud
Numeral 7.1	Notificación de nueva obra civil	60 días de antelación
	Envío y validación	2 DH
	Análisis de factibilidad	Máximo de 5 DH una vez asignado el NIS
	Revisión de proyecto y cotización	10 DH
	Verificación de instalación de infraestructura	8 DH posteriores a la finalización del proyecto de nueva obra civil
	Facturación	5 DH para integrar el acta firmada escaneada en el SEG

A continuación, se presenta la información relacionada con los servicios antes indicados.

Solicitudes de usuario y contraseña

Telmex

Se recibieron 21 solicitudes de usuario y contraseña para consultar la información de la ORCI en el sitio de Internet de Telmex. La Figura 3.104 muestra, por CS, las solicitudes realizadas, los tiempos de contestación y los periodos para la asignación de usuario y contraseña.

Figura 3.104: Solicitudes de usuario y contraseña recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Respuesta de la solicitud[2]		Asignación de usuario y contraseña[3]	
	En tiempo	*Fuera de tiempo*	*En tiempo*	*Fuera de tiempo*
AT&T	3	–	3	–
Izzi	1	–	1	–
Maxcom	–	1	1	–
MCM Telecom	12	–	12	–
Totalplay	3	–	3	–
UC Telecom	1	–	1	–
TOTAL	**20**	**1**	**21**	**–**

[1] AT&T firmó la ORCI 2018 el 31 de enero de 2018, los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero de 2018, Totalplay el 20 de febrero de 2018 y UC Telecom el 29 de enero de 2018; mientras que Maxcom y MCM Telecom tienen firmada la ORCI 2016-2017.

[2] La ORCI 2016-2017 y ORCI 2018 contemplan el mismo plazo (2 DH) para la respuesta a la solicitud de usuario y contraseña.

[3] La ORCI vigente para 2018 no contempla, en el numeral III.1, un plazo para la asignación de usuario y contraseña. Sin embargo, se llevó a cabo el análisis considerando los 15 DH establecidos en el numeral III.1 de la ORCI 2017 debido que algunos CS tienen firmados Convenios anteriores a 2018.

Telmex dio respuesta a 1 solicitud presentada por Maxcom en un plazo mayor a los 2 días hábiles establecidos en el numeral 3.1 de la ORCI, mientras que la asignación de usuario y contraseña, en todos los casos, los realizó dentro de los tiempos estipulados.

Telnor

Durante el T1 2018 no se presentaron, por parte de ningún CS, solicitudes de usuario y contraseña.

Solicitudes de servicios

Telmex

Se registraron 173 solicitudes, todas ellas para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil. De ellas, 142 fueron solicitudes de alta y 31 corresponden a solicitudes de baja (Figura 3.105).

Figura 3.105: Solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil recibidas por Telmex en el T1 2018, por elemento solicitado y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Pozos / canalizaciones y ductos		Postes		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	
Axtel	16	3	64	27	110
Izzi	29	–	–	–	29
Telefónica	–	–	–	1	1
UC Telecom	18	–	15	–	33
Total	**63**	**3**	**79**	**28**	**173**

[1] Axtel firmó la ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018, los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero de 2018 y UC Telecom tienen firmada la ORCI 2018 desde el 29 de enero de 2018; mientras que Telefónica tiene firmada la ORCI 2016-2017

Considerando las fechas de firma de los CS respecto a la ORCI 2016-2017 y ORCI 2018, en la Figura 3.106 se muestra el tiempo de validación de las solicitudes recibidas por Telmex para la prestación del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva en el periodo considerado.

Figura 3.106: Tiempo de validación de las solicitudes recibidas por Telmex para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil en el T1 2018, por CS considerando los tiempos de la ORCI 2016-2017 y 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Solicitudes con ORCI 2016-2017 firmada				Solicitudes con ORCI 2018 firmada			
	≤4 DH	%	>4 DH	%	≤2 DH	%	>2 DH	%
Axtel	44	88%	6	12%	49	82%	11	18%
Izzi	–	–	–	–	29	100%	–	–
Telefónica	1	100%	–	–	–	–	–	–
UC Telecom	2	100%	–	–	22	71%	9	29%
Total	**47**	**–**	**6**	**–**	**100**	**–**	**20**	**–**

[1] Axtel firmó la ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018, los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero de 2018 y UC Telecom el 29 de enero de 2018; mientras que Telefónica tiene firmada la ORCI 2016-2017

De la información presentada al Instituto, se observa que todas las solicitudes fueron validadas por Telmex, de las cuales:

- Para la ORCI 2016-2017, 47 solicitudes fueron validadas dentro de los 4 DH siguientes a la presentación de la solicitud y 6 fueron validadas en un tiempo mayor al contemplado en la Oferta de 2016-2017.
- Para la ORCI 2018, 100 fueron validadas dentro de los 2 DH siguientes a la presentación de la solicitud y las 20 restantes fueron validadas en un tiempo mayor al contemplado en la Oferta de 2018.

Telnor

Se registraron 4 solicitudes, 2 de alta y 2 de baja, todas ellas para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil (Figura 3.107).

Figura 3.107: Solicitudes para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil recibidas por Telnor en el T1 2018, por elemento solicitado y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	*Poste*		TOTAL
	Alta	*Baja*	
Axtel	2	2	4

[1] Axtel firmó la ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018.

Considerando las fechas de firma de Axtel respecto a la ORCI 2016-2017 y ORCI 2018, en la Figura 3.108 se muestra el tiempo de validación de las solicitudes recibidas por Telnor para la prestación del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva en el periodo considerado.

Figura 3.108: Tiempo de validación de las solicitudes recibidas por Telnor para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil en el T1 2018, por CS, según los tiempos establecidos en la ORCI 2016-2017 y 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Solicitudes con ORCI 2016-2017 firmada				Solicitudes con ORCI 2018 firmada			
	≤4 DH	%	>4 DH	%	≤2 DH	%	>2 DH	%
Axtel	3	75%	–	–	–	–	1	25%

[1] Axtel firmó la ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018

De la información presentada al Instituto, se observa que todas las solicitudes fueron validadas por Telnor, de las cuales:

- Para la ORCI 2016-2017, las 3 solicitudes fueron validadas dentro de los 4 DH siguientes a la presentación de la solicitud.
- Para la ORCI 2018, 1 solicitud fue validada en un tiempo mayor al contemplado en la Oferta de 2018.

Solicitudes de alta de servicios

Telmex

En el T1 2018, se recibieron 142 solicitudes de alta, de las cuales 101 fueron solicitudes que no rebasaron los 5km de longitud y 41 excedieron dicha distancia. Para las solicitudes de una longitud mayor a 5Km, los tiempos pueden ser acordados con los CS conforme a lo señalado en el Anexo 4, numeral 2.2 de la ORCI 2018. De estas últimas, 2 solicitudes fueron presentadas por Izzi, para las cuales se acordó un plazo diferente de entrega de información de visita técnica (15 DH); 8 solicitudes fueron rechazadas; y en 31 de los casos no se modificaron los plazos establecidos en el Anexo 4, numeral 2.2 de la ORCI 2018, por lo que el análisis para estas se realizó con los tiempos establecidos en la Oferta.

De las 142 solicitudes de alta recibidas, 13 fueron rechazadas por parte de Telmex. De las 129 solicitudes restantes, 20 fueron canceladas, 100 se reportaron en proceso y 9 ya han sido instaladas, lo que corresponde al 5.20% del total de solicitudes (Figura 3.109).

Figura 3.109: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resueltas por Telmex en el T1 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Cancelado	En proceso	Instalada	Rechazada	TOTAL
Axtel	8	62	9	1	80
Izzi	4	17	-	8	29
UC Telecom	8	21	-	4	33
TOTAL	**20**	**100**	**9**	**13**	**142**

[1] Axtel firmó la ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018, los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero 2018, y UC Telecom el 29 de enero de 2018.

Telnor

De las 2 solicitudes de alta recibidas, todas fueron aceptadas por parte de Telnor. De ellas, 1 se dio de baja y 1 ya ha sido instalada, lo que corresponde al 50% del total de solicitudes (Figura 3.110).

Figura 3.110: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resueltas por Telnor, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Baja	Instalada	TOTAL
Axtel	1	1	2

[1] Axtel firmó la ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018

Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T1 2018, no se realizó ninguna solicitud de modificación de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva contemplados en la Oferta.

Solicitudes de baja de servicios

Telmex

Durante el T1 2018, se realizaron 31 solicitudes de baja del Servicio por parte de Axtel y Telefónica, las cuales ya se encuentran con estatus de baja.

Telnor

Durante el T1 2018, se realizaron 2 solicitudes de baja del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil por parte de Axtel, las cuales ya se encuentra en estatus de baja.

Solicitudes rechazadas de servicios

Telmex

Durante el T1 2018, se rechazaron 13 solicitudes de alta del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, de las cuales 1 fue presentada por Axtel, 8 por Izzi y 4 por UC Telecom. Los rechazos se debieron a las siguientes razones, siendo el caso más frecuente la falta de coordenadas:

- 2 por coordenadas incorrectas
- 1 por coordenadas y dirección de punta A incorrectas
- 2 por datos incorrectos
- 1 porque las coordenadas no coincidían con la dirección y el plano
- 1 por mismas coordenadas y dirección en ambos sitios
- 1 porque no se incluyó el croquis de la trayectoria
- 4 por no tener coordenadas
- 1 por no contar con coordenadas / ni datos del responsable.

Telnor

Durante el T1 2018, no se rechazó ninguna solicitud para la prestación del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Servicios de visita técnica

Programación y ejecución

Telmex

Durante el T1 2018, se programaron 109 solicitudes de visita técnica, de las cuales se ejecutaron 78 con Axtel, Izzi y UC Telecom, la Figura 3.111 y Figura 3.112 muestran el tiempo de solución considerando las fechas de firmas de los CS respecto a la ORCI 2016-2017 y ORCI 2018.

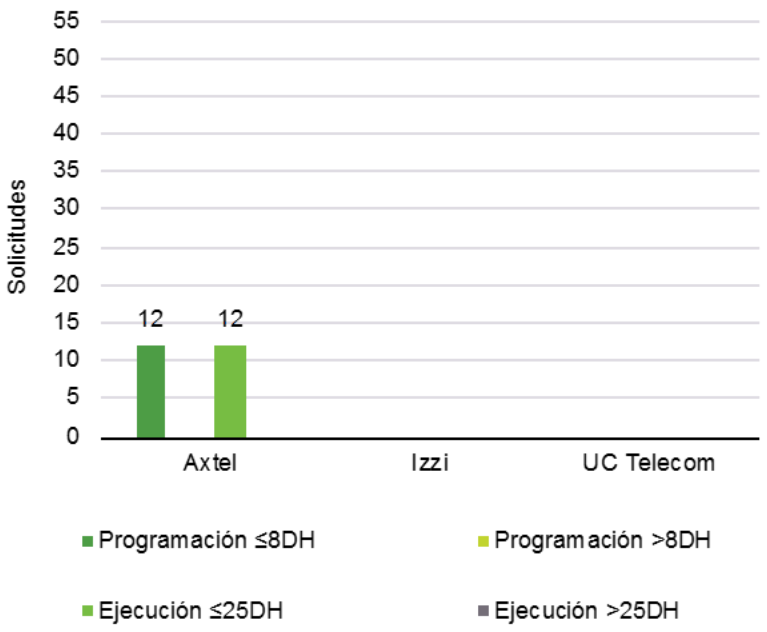


Figura 3.111: Tiempo de solución de las solicitudes de visita técnica recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS, considerando plazos de la ORCI 2016-2017 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

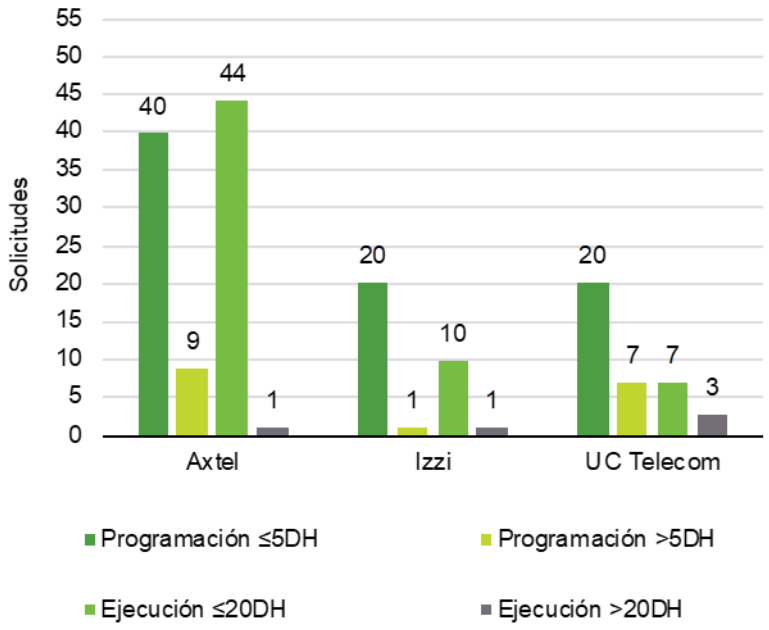


Figura 3.112: Tiempo de solución de las solicitudes de visita técnica recibidas por Telmex en el T1 2018, por CS, considerando plazos de la ORCI 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Considerando las fechas de firma de los CS respecto a la ORCI 2016-2017 y ORCI 2018, en la Figura 3.111 y la Figura 3.112 se detallan los tiempos de programación de las 109 solicitudes de visita técnica reportadas en el trimestre sujeto a revisión:

- Para la ORCI 2016-2017, las 12 solicitudes fueron programadas dentro de los 8 DH siguientes a la presentación de la solicitud.
- Para la ORCI 2018, 80 solicitudes fueron programadas dentro de los 5 DH siguientes a la presentación de la solicitud y 17 se programaron en un tiempo mayor al contemplado en la Oferta de 2018.

Figura 3.113: Tiempo de programación de visitas técnicas por parte de Telmex considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2016-2017 y 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Programación de Visitas Técnicas con ORCI 2016-2017 firmada				Programación de Visitas Técnicas con ORCI 2018 firmada			
	≤8 DH	%	>8 DH	%	≤5 DH	%	>5 DH	%
Axtel	12	100%	–	–	40	82%	9	18%
Izzi	–	–	–	–	20	95%	1	5%
UC Telecom	–	–	–	–	20	74%	7	26%
Total	**12**	**–**	**0**	**–**	**80**	**–**	**17**	**–**

[1] Axtel firmó el convenio ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018, los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero 2018 y UC Telecom el 29 de enero de 2018

Considerando las fechas de firma de los CS respecto a la ORCI 2016-2017 y ORCI 2018, en la Figura 3.114 se detallan los tiempos de ejecución de las 78 solicitudes de visita técnica reportadas en el trimestre sujeto a revisión:

- Para la ORCI 2016-2017, 12 solicitudes fueron ejecutadas dentro de los 25 DH siguientes a la presentación de la solicitud.

- Para la ORCI 2018, 61 solicitudes fueron ejecutadas dentro de los 10 DH siguientes a la presentación de la solicitud y 5 se ejecutaron en un tiempo mayor al contemplado en la Oferta de 2018.

Figura 3.114: Tiempo de ejecución de visitas técnicas por parte de Telmex considerando los tiempos contemplados en ORCI 2016-2017 y 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Ejecución de Visitas Técnicas con ORCI 2016-2017 firmada				Ejecución de Visitas Técnicas con ORCI 2018 firmada			
	≤25 DH	%	>25 DH	%	≤20 DH	%	>20 DH	%
Axtel	12	100%	–	–	44	98%	1	2%
Izzi	–	–	–	–	10	91%	1	9%
UC Telecom	–	–	–	–	7	70%	3	30%
Total	**12**	**–**	**–**	**–**	**61**	**–**	**5**	**–**

[1] Axtel firmó el convenio ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018, los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero 2018, y UC Telecom el 29 de enero de 2018

Telnor

Durante el T1 2018, Telnor no recibió ninguna solicitud de visita técnica para el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Entrega de información

Telmex

De las 78 visitas técnicas ejecutadas, se realizó la entrega de información de 77 (Una visita correspondiente a UC Telecom se encontraba en proceso al término del 1T 2018), de las cuales 65 corresponden a la ORCI 2018[16] (acorde a la fecha en que fueron presentadas las solicitudes respecto a la firma de la ORCI 2018), pero se consideran 63 para el análisis de la Figura 3.115, ya que en 2 solicitudes de Izzi se acordó un plazo distinto al señalado en la Oferta 2018 (15 DH).

Figura 3.115: Tiempo de entrega de información de visitas técnicas por parte de Telmex considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Entrega de Información de Visitas Técnicas con ORCI 2018 firmada			
	≤8 DH	%	>8 DH	%
Axtel	40	89%	5	11%
Izzi	8	89%	1	11%
UC Telecom	6	67%	3	33%
Total	**54**	**–**	**9**	**–**

[1] Axtel firmó el convenio ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018, los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero 2018 y UC Telecom el 29 de enero de 2018

La entrega de información se realizó en 8 DH para 54 solicitudes y en 9 se excedió el plazo establecido en la Oferta 2018.

En las 2 solicitudes presentadas por Izzi donde se acordó la entrega en 15 DH, la información se proporcionó dentro del plazo acordado (14 y 13 DH).

Telnor

Durante el T1 2018, Telnor no recibió ninguna solicitud de visita técnica para el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

[16] En la ORCI 2018 se agregó como parámetro a analizar, la entrega de la información de la visita técnica, la cual debe ser provista en un plazo de 8 DH.

Trabajos especiales

Telmex

Durante el T1 2018, 23 de las solicitudes del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva recibidas por Telmex requirieron trabajos especiales de dos tipos diferentes: acondicionamiento de la infraestructura y recuperación de espacio (Figura 3.116).

Figura 3.116: Trabajos especiales requeridos a Telmex en el T1 2018 para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Acondicionamiento de la infraestructura		Servicio de recuperación de espacio	Servicio de recuperación de espacio / acondicionamiento de la infraestructura	TOTAL
	En proceso	*Instalado*	*En proceso*	*En proceso*	
Axtel	16	3	2	1	22
UC Telecom	1	–	–	–	1
TOTAL	**17**	**3**	**2**	**1**	**23**

[1] Axtel firmó el convenio ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018 y UC Telecom el 29 de enero de 2018

Telnor

Durante el T1 2018, Telnor no recibió solicitudes de trabajos especiales para la prestación del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Solicitudes de análisis de factibilidad

En el análisis de factibilidad que realiza el AEPT se revisa el anteproyecto y el plan de trabajo enviado por el CS, adicionalmente, el AEPT valida que dicha información cumpla con los siguientes requisitos:

- fecha de inicio
- fecha de finalización
- recursos técnicos y humanos necesarios
- actividades a realizar
- características de los equipos.

Cuando el anteproyecto no cumpla con los requisitos, el AEPT deberá notificar al CS dicha situación y le solicitará que envíe una versión que cumpla con lo establecido.

En caso de que el plan de trabajo sea validado, el AEPT enviará una notificación al CS señalándole que el anteproyecto y plan de trabajo fueron aprobados, e indicándole la fecha en la cual puede iniciar la instalación del equipo.

Telmex

Durante el T1 2018, se realizaron 55 solicitudes en las que se requirió un análisis de factibilidad, de las cuales, considerando las fechas de firma de los CS respecto a la ORCI 2016-2017 y ORCI 2018, en la Figura 3.117 se detallan los tiempos de análisis de factibilidad:

- Para la ORCI 2016-2017, 22 solicitudes fueron ejecutadas dentro de los 10 DH siguientes a la presentación de la solicitud y 5 se ejecutaron en un tiempo mayor al contemplado en la Oferta 2016-2017.
- Para la ORCI 2018, 15 solicitudes fueron ejecutadas dentro de los 5 DH siguientes a la presentación de la solicitud y 13 se ejecutaron en un tiempo mayor al contemplado en la Oferta de 2018.

Figura 3.117: Análisis de factibilidad llevados a cabo por Telmex en el T1 2018, por CS, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2016-2017 y 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Entrega de Análisis de Factibilidad ORCI 2016-2017				Entrega de Análisis de Factibilidad ORCI 2018			
	≤10 DH	%	>10 DH	%	≤5 DH	%	>5 DH	%
Axtel	22	81%	5	19%	14	52%	13	48%
Izzi	–	–	–	–	1	100%	–	–
Total	**22**	**–**	**5**	**–**	**15**	**–**	**13**	**–**

[1] Axtel firmó el convenio ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018 y los Concesionarios de Izzi firmaron de manera individual el 12 de enero 2018.

Telnor

Durante el T1 2018, se realizaron 2 solicitudes en las que se requirió análisis de factibilidad, a las cuales les corresponde el plazo indicado en la ORCI 2016-2017, considerando las fechas de firma por parte de Axtel.

Figura 3.118: Análisis de factibilidad llevados a cabo por Telnor en el T1 2018, por CS, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2016-2017 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

	Entrega de Análisis de Factibilidad ORCI 2016-2017			
CS[1]	≤10 DH	%	>10 DH	%
Axtel	2	100%	–	–

[1] Axtel firmó el convenio ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018, las solicitudes presentadas se realizaron antes de la firma.

Solicitudes de verificación y notificación de resultados[17]

En la ORCI 2018 se contempla que, una vez que el CS reciba la notificación de la validación del plan de trabajo, se firmará el acuerdo de compartición de infraestructura correspondiente. Posteriormente, el CS instalará su equipo en la fecha acordada para poder comenzar a utilizar el servicio. Concluida la instalación, el CS deberá notificar al AEPT para que este pueda verificar que la instalación se ha realizado correctamente.

EL AEPT notificará al CS el resultado de la verificación efectuada. En caso de que la instalación no haya sido realizada de acuerdo con el anteproyecto presentado por el CS, el AEPT señalará los cambios y ajustes que habrán de implementarse con el fin de cumplir con la verificación.

Telmex

Durante el T1 2018, se registraron 9 solicitudes de verificación y notificación de resultados, de las cuales, considerando las fechas de firma de Axtel respecto a la ORCI 2016-2017 y ORCI 2018. En la Figura 3.119, se muestra el tiempo de Inspección y notificación de resultado/verificación y notificación de resultado de las solicitudes recibidas por Telmex.

Figura 3.119: Inspecciones y notificaciones de resultados llevadas a cabo por Telmex en el T1 2018, por CS, considerando los tiempos en la ORCI 2016-2017 y 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS[1]	Inspección y notificación del resultado (de la instalación) con ORCI 2016-2017 firmada				Verificación y notificación del resultado (de la instalación) con ORCI 2018 firmada			
	≤10 DH	%	>10 DH	%	≤5 DH	%	>5 DH	%
Axtel	7	100%	–	–	–	–	2	100%

[1] Axtel firmó la ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018

De la información presentada al Instituto, se observa:

- Para la ORCI 2016-2017, las 7 solicitudes de inspección y notificación de resultado se realizaron conforme al plazo indicado.
- Para la ORCI 2018, las 2 solicitudes de verificación y notificación de resultado se realizaron fuera del plazo indicado en la Oferta 2018.

Telnor

Durante el T1 2018, se registró 1 solicitud de verificación y notificación de resultados de Axtel.

Considerando la fecha de firma de la ORCI 2016-2017, en la Figura 3.120 se muestra que la inspección y notificación del resultado se realizó dentro del plazo de 10 días hábiles establecido en la Oferta de 2016-2017.

Figura 3.120: Inspecciones y notificaciones de resultados llevadas a cabo por Telnor en el T1 2018, por CS, considerando los tiempos en la ORCI 2016-2017 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

	Inspección y notificación del resultado (de la instalación) con ORCI 2016-2017 firmada			
CS[1]	≤10 DH	%	>10 DH	%
Axtel	1	100%	–	–

[1] Axtel firmó el convenio ORCI 2018 el 12 de febrero de 2018

[17] En la ORCI 2016-2017, el parámetro era Inspección y notificación del resultado, en la ORCI 2018 se modificó el nombre por verificación y notificación de resultados.

Solicitudes de servicios de nueva obra civil

Telmex

Durante el T1 2018, se realizaron 7 notificaciones de nueva obra civil, las cuales corresponden a construcción de canalizaciones. Todas las obras se encuentran instaladas.

Telnor

Durante el T1 2018, se realizó 1 notificación de nueva obra civil, la cual corresponde a construcción de canalización. La obra se encuentra instalada.

Solicitudes de análisis de disponibilidad de rutas y envío de información técnica relevante para anteproyecto

Telmex

Durante el T1 2018, se presentaron 20 solicitudes de análisis de disponibilidad por parte de Axtel y UC Telecom (Figura 3.122).

Figura 3.121: Análisis de disponibilidad de rutas y envío de información técnica relevante para anteproyecto llevados a cabo por Telmex en el T1 2018, por CS, considerando los tiempos en la ORCI 2016-2017 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

	Análisis de disponibilidad de rutas y envío de información técnica relevante para anteproyecto con ORCI 2016-2017 firmada			
CS	≤8 DH	%	>8 DH	%
Axtel	18	100%	–	–
UC Telecom	1	50%	1	50%
TOTAL	19	–	1	–

De la información proporcionada al Instituto:

- Las 18 solicitudes de análisis de Axtel se atendieron en el tiempo establecido en la ORCI 2016-2017.
- 1 solicitud de UC Telecom se atendió en 8 DH y 1 solicitud excedió el tiempo establecido en la ORCI 2016-2017.

Telnor

Durante el T1 2018, se presentaron 2 solicitudes de disponibilidad de rutas y envío de información técnica relevante para anteproyecto, considerando la fecha de firma de la ORCI 2016-2017 por parte de Axtel, ambas solicitudes se atendieron en el plazo de 8 DH.

3.4.3 Incidencias en los servicios

La Figura 3.122 recoge las obligaciones relacionadas con incidencias acontecidas en el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva contempladas en la Oferta vigente para 2018.

Figura 3.122: Obligaciones relacionadas con incidencias en el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2018]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo 3	Tiempo de solución de fallas para el servicio de acceso y uso compartido de obra civil	• 8 horas (+50% en horario no laboral) para recuperación de infraestructura por averías y/o roturas • 3 DH para recuperación de infraestructura por daño o pérdida que ocasione reemplazo o requiera obra civil
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de acceso y uso compartido de torres	• 8 horas (+50% en horario no laboral)
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	• 8 horas (+ 50% en horario no laboral) para recuperación de infraestructura por averías y/o roturas • 3 DH para recuperación de infraestructura por daño o pérdida que requiera obra civil
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de tendido de cable en la infraestructura desagregada	• 8 horas (+50% en horario no laboral) para recuperación de infraestructura por averías • 3 DH para recuperación de cableado por daño que requiera obra civil
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de renta de canales ópticos de alta capacidad de transporte	• 8 horas (+50% en horario no laboral)
	Tiempo de solución de fallas ocasionadas por desastre natural, casos fortuitos o de fuerza mayor	• Tiempo dependiente de las causas que generaron la falla[1]

[1] Las fallas ocasionadas por desastres naturales o causas de fuerza mayor no serán consideradas para la medición de niveles de calidad

Durante el T1 2018, no se presentaron incidencias en los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva provistos por Telmex y Telnor.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

4 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN

4 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN

4.1 CONVENIOS

4.1.1 Medidas relacionadas

Quinta: el Agente Económico Preponderante puede acordar la firma de Convenios con duración mayor al de la vigencia de la Oferta de Referencia respectiva.

Sexta: el Agente Económico Preponderante debe suscribir un Convenio de Desagregación previamente a la prestación de los servicios, dentro de los 15 días hábiles siguientes a los que les sea presentada la solicitud.

Vigésima: el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante deberán registrar ante el Instituto, en un plazo no mayor a 30 días hábiles a partir de su suscripción, los Convenios y sus modificaciones que suscriban para la prestación de los servicios mayoristas regulados.

4.1.2 Etapas de autorización a los Convenios

De conformidad con las Medidas de Servicios de Desagregación, el AEPT tiene la obligación de suscribir los Convenios de Desagregación dentro de los 15 días posteriores a la presentación de la solicitud correspondiente. A efectos del presente informe, estos días serán considerados como hábiles. En caso de desacuerdo resuelto por el Instituto mediante resolución, el periodo de firma es de 15 días hábiles contados a partir de la notificación legal de la resolución.

Una vez que se haya suscrito el Convenio respectivo, el AEPT y el CS deberán registrar ante el Instituto, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, los nuevos Convenios o en su caso las modificaciones al Convenio acordadas.

La Figura 4.1 ofrece un resumen de los plazos en la firma y registro de los Convenios de Desagregación.

Figura 4.1: Obligaciones relacionadas con los Convenios de Desagregación [Fuente: Anexo 3 de la Resolución de Preponderancia, 2017]

Convenio	Medidas (Anexo 3)	Plazos para firma[1]	Plazos para registro[2]
Desagregación	Firma: Sexta Registro: Vigésima	15 DH tras la solicitud	30 DH tras la firma

[1] Para efectos de contabilizar los plazos, en las obligaciones referentes a firmas y presentación para su registro, se considera el DH siguiente, en cada caso, para el inicio de contabilización de los días, ya que la solicitud, firma y presentación para su registro correspondiente puede ser en cualquier hora de un determinado día y, de esta manera, se genera mayor certidumbre y homogeneidad para el conteo y cumplimiento correspondiente.

[2] Íbid.

4.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T4 2017 y el T1 2018

La Figura 4.2 muestra el comparativo en el número de firmas de Convenios de Desagregación solicitados en el T4 2017 y el T1 2018.

Análisis	OREDA	
	T4 2017	*T1 2018*
Solicitudes de Convenios	10	5
Firmas en tiempo de Convenios[1]	4	5
Firmas fuera de tiempo de Convenios	–	–
Registro en tiempo de Convenios	10	5
Registro fuera de tiempo de Convenios	–	–

Figura 4.2: Solicitudes de firma de Convenios, de Desagregación, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

[1] Se están considerando únicamente Convenios Marco.

4.1.4 Información de los Convenios

Durante el T1 2018, Telmex recibió 5 solicitudes de firma de Convenios Marco de Desagregación por parte de 5 CS diferentes, mientras que Telnor no recibió ninguna solicitud de firma.

Todas las solicitudes de firma de Convenios de Desagregación reportadas en el T1 2018 fueron atendidas. Como resultado, un total de 5 CS firmaron Convenios Marco de Desagregación con Telmex. Todos los procesos de firma y registro se realizaron en plazo.

Detalle de las solicitudes de firma de Convenios realizadas en el T1 2018

La Figura 4.3 presenta las solicitudes de firma de Convenios de Desagregación realizadas en el T1 2018.

Figura 4.3: Detalle de plazos en la firma y registro de Convenios de Desagregación solicitados a Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	AEPT	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
MVS Net, S.A. de C.V.	Telmex	Marco	02/01/18	17/01/18	11	24/01/18	5
TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.	Telmex	Marco	31/01/18	22/02/18	15	01/03/18	5
Cablevisión Red, S.A. de C.V.	Telmex	Marco	31/01/18	22/02/18	15	01/03/18	5
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Telmex	Marco	31/01/18	22/02/18	15	01/03/18	5
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Telmex	Marco	13/02/18	05/03/18	14	13/03/18	6

4.2 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AEPT

4.2.1 Medidas relacionadas

Cuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar, en términos no discriminatorios y garantizando la Equivalencia de Insumos, los siguientes Servicios de Desagregación:

- Servicio de Desagregación Total del Bucle Local
- Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local
- Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local
- Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local
- Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local
- Servicio de Reventa
- Servicio de Coubicación para Desagregación, y
- Servicios Auxiliares.

Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia de los Servicios de Desagregación.

Séptima: el Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio de Coubicación para Desagregación, así como hacer disponibles el espacio físico y todos los servicios de suministro de energía, aire acondicionado, medidas de seguridad y demás facilidades que se requieran, aplicando el principio de no discriminación, en las mismas condiciones que los proporciona para sus propias operaciones, así como a sus subsidiarias y filiales.

Octava: el Agente Económico Preponderante deberá utilizar todo el Espacio Vacante que sea necesario para atender las solicitudes del Servicio de Coubicación para Desagregación de los Concesionarios Solicitantes de acuerdo con las condiciones de la Oferta de Referencia.

Novena: cuando no exista Espacio Vacante y exista demanda adicional para el Servicio de Coubicación para Desagregación, el Agente Económico Preponderante deberá llevar a cabo un procedimiento de reasignación de espacio y redistribución de elementos, aplicando el principio de no discriminación, mismo que deberá ser descrito en la Oferta de Referencia.

Décima: atendiendo a los principios de eficiencia y sana competencia, el Agente Económico Preponderante deberá permitir que en un mismo espacio se puedan coubicar dos o más Concesionarios Solicitantes, así como compartir su infraestructura cuando sea técnicamente factible y estos así lo soliciten.

Undécima: tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y de los Servicio de Reventa, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como de la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

Duodécima: en caso de que los equipos del Concesionario Solicitante se encuentren en una ubicación distante, el Agente Económico Preponderante deberá otorgar los permisos, las facilidades técnicas y los elementos de red que sean necesarios, a fin de que el Concesionario Solicitante pueda acceder a los Servicios de Desagregación provistos en una determinada central telefónica o instalación equivalente

Decimotercera: el Agente Económico Preponderante deberá proveer los enlaces de transmisión, que permitan conectar los equipos del Concesionario Solicitante que se encuentren coubicados en las centrales telefónicas o instalación equivalente del Agente Económico Preponderante o que se encuentren en una ubicación distante, a fin de poder acceder a los Servicios de Desagregación. El Agente Económico Preponderante deberá permitir que el Concesionario Solicitante pueda utilizar sus propios enlaces de transmisión.

Decimocuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proveer los enlaces de transmisión que permitan conectar los equipos del Concesionario Solicitante que se encuentren coubicados en la central telefónica o instalación equivalente del Agente Económico Preponderante o en una ubicación distante, con un punto de presencia de la Red Pública de Telecomunicaciones del Concesionario Solicitante.

Decimoquinta: el Agente Económico Preponderante deberá permitir el acceso del Concesionario Solicitante a su infraestructura de obra civil, que sea necesaria para poder acceder a los Servicios de Desagregación, o para la conexión de los equipos que se encuentren coubicados en la central telefónica o instalación equivalente del Agente Económico Preponderante, con un punto de presencia de la Red Pública de Telecomunicaciones del Concesionario Solicitante.

Decimoséptima: los Servicios de Desagregación deberán proporcionarse en cualquier punto donde sea técnicamente factible.

Decimonovena: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar a los Concesionarios Solicitantes y al Instituto información suficiente y detallada sobre los cambios en la arquitectura, tecnología y propiedades de su red local incluidos los que, aun no afectando directamente a la prestación de los Servicios de Desagregación, supongan un cambio en la prestación de los servicios de telecomunicaciones al usuario final.

Vigésima Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, los elementos, capacidades, servicios, infraestructura y funciones necesarias para llevar a cabo la prestación de los Servicios de Desagregación con cuando menos las mismas condiciones, plazos y la misma calidad de servicio con que prestan dichas funciones para su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, a cuyo efecto establecerán los mecanismos y procedimientos necesarios para mantener los niveles de calidad y seguridad acordados entre las partes.

Vigésima Sexta: el Agente Económico Preponderante será responsable del mantenimiento, seguridad y calidad desde el punto de conexión terminal de la red en el domicilio del usuario final hasta el punto de entrega al Concesionario Solicitante de los Servicios de Desagregación.

Vigésima Séptima: para los Servicios de Desagregación objeto de la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar niveles de disponibilidad del servicio, plazos de entrega, plazos de reparación de fallas y otros parámetros de calidad relevantes que permitan al Concesionario Solicitante y Autorizado Solicitante replicar niveles equivalentes de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus usuarios finales.

Vigésima Octava: el Agente Económico Preponderante deberá permitir el uso compartido de la infraestructura necesaria para la prestación de los Servicios de Desagregación, cuando sea técnicamente viable.

Trigésima Primera: en aquellas situaciones en que, por cuestiones de seguridad, calidad o introducción de equipos con características técnicas específicas, el Agente Económico Preponderante deberá hacerlo del conocimiento del Concesionario Solicitante.

Trigésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá realizar las pruebas técnicas requeridas por el Concesionario Solicitante sin que ello signifique que se pueda utilizar como una práctica para retrasar y/o negar la entrega de los servicios.

Trigésima Tercera: en caso de que la línea cuente con servicios de telecomunicaciones activos se deberá garantizar que la continuidad del servicio no sufra interrupción como consecuencia de los procesos que se lleven a cabo para habilitar la prestación de los Servicios de Desagregación; para lo cual el periodo sin servicio no deberá exceder de treinta minutos en el noventa y cinco por ciento de los casos, y ninguno deberá ser mayor a ciento veinte minutos, por lo que respecta a hechos imputables al Agente Económico Preponderante. Para tal efecto, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante deberán realizar las actuaciones correspondientes.

Trigésima Cuarta: en caso de que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante actúe como Proveedor Receptor de conformidad con el acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos, o cualquiera que la sustituya, el Agente Económico Preponderante estará obligado a coordinar la ejecución efectiva de la prestación de los Servicios de Desagregación con la ejecución de la Portabilidad.

Trigésima Novena: especifica que independientemente de las tarifas determinadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas, las cuales pasarán a formar parte del Convenio respectivo.

Quincuagésima Primera: indica que el Agente Económico Preponderante, deberá permitir el acceso a los servicios mayoristas establecidos en la Oferta de Referencia, también a los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes que presten el servicio de telefonía pública.

La Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local del AEPT establece los términos y condiciones para la prestación de los Servicios de Desagregación, de tal forma que los CS puedan proveer servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el acceso a los insumos de la red local de telecomunicaciones del AEPT.

4.2.2 Información de los servicios

En el trimestre sujeto a revisión, Telmex y Telnor recibieron un total de 4033 solicitudes para la prestación de Servicios de Desagregación por parte de 7 CS.

Los Servicios de Desagregación que se proveen a través de la Oferta son los siguientes:

- Servicios de Reventa
    - Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)
    - Servicio de Reventa de Internet (SRI)
    - Servicios de Reventa de Paquetes (SRP)

- Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)
    - Servicios de Concentración y Distribución (SCyD)
- Servicios de Desagregación
    - Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL)
    - Servicio de Desagregación Compartida del Bucle (SDCBL)
    - Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica
    - Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle (SDTSBL)
    - Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local (SDCSBL)
    - Servicios Auxiliares
        - Cableado Auxiliares
            - Cableado Multipar
            - Cableado Interno
        - Anexo de Caja de Distribución
- Servicios de Coubicación para Desagregación del Bucle (SCDB).
    - Trabajos especiales.

De manera adicional, el CS podrá solicitar trabajos especiales siempre que el AEPT no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en la OREDA.

La Figura 4.4 que se incluye a continuación ofrece un resumen de los distintos tipos de Servicios de Desagregación solicitados a Telmex y Telnor en el T1 2018.

Figura 4.4: Servicios de Desagregación solicitados en el T1 2018, por AEPT [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a Telmex	Solicitudes a Telnor	TOTAL
Reventa	SRLT	114	1	115
	SRI	1045	–	1045
	SRP	1622	6	1628
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	1184	–	1184
Concentración y Distribución	SCyD	44	17	61
TOTAL		**4009**	**24**	**4033**

De este informe, y por tanto de la Figura 4.4 anterior, se han excluido un total de 90 solicitudes (y 28 incidencias) que fueron inicialmente entregadas en el T1 2018 pero para las que el primer día hábil del proceso se encuentra en el T2 2018. Por lo tanto, dichas solicitudes se incluirán en el siguiente Informe Trimestral. Estas solicitudes son:

- 28 solicitudes de SRI
- 39 solicitudes de SRP y 12 incidencias
- 23 solicitudes de SAIB y 16 incidencias.

Además, se incluyen en el análisis de este trimestre las 11 solicitudes de servicio y 3 reportes de incidencia que, por el mismo motivo indicado anteriormente, se reportaron en el T4 2017, pero en el que su primer día hábil del proceso se encuentra en el T1 2018:

- 2 solicitudes de SRI
- 6 solicitudes de SRP y 2 incidencias
- 3 solicitudes de SAIB y 1 incidencia.

Cabe aclarar que durante el T1 2018, ningún CS realizó la solicitud de los siguientes servicios: Desagregación Total y Compartida del Bucle Local, Desagregación Total y Compartida del Sub-bucle Local, Total de Fibra Óptica, Auxiliares, de Coubicación para Desagregación del Bucle Local y Trabajos Especiales

Conforme a lo anterior, la Figura 4.5 (Telmex) y la Figura 4.6 (Telnor) muestran el total de solicitudes por CS y tipo de movimiento.

Figura 4.5: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas por Telmex en el T1 2018 por tipo de movimiento y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Axtel	77	9	–	3	5	94
Bestel	59	–	6	–	–	65
Izzi[18]	87	10	2	1	1	101
Sky	2953	92	114	126	227	3512
Totalplay	196	7	27	–	–	230
UC Telecom	7	–	–	–	–	7
TOTAL	**3379**	**118**	**149**	**130**	**233**	**4009**

Figura 4.6: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas por Telnor en el T1 2018 por tipo de movimiento y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Sky	13	–	8	–	–	**21**
Totalplay	2	–	1	–	–	**3**
TOTAL	**15**	**0**	**9**	**0**	**0**	**24**

La Figura 4.7 muestra la dispersión geográfica de las distintas solicitudes de Servicios de Desagregación realizadas en el T1 2018. Se observa que estos servicios, objeto de la OREDA, están siendo requeridos principalmente en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y Ciudad Obregón.

18 Por parte de los integrantes de Izzi han firmado la OREDA: Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V. y México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

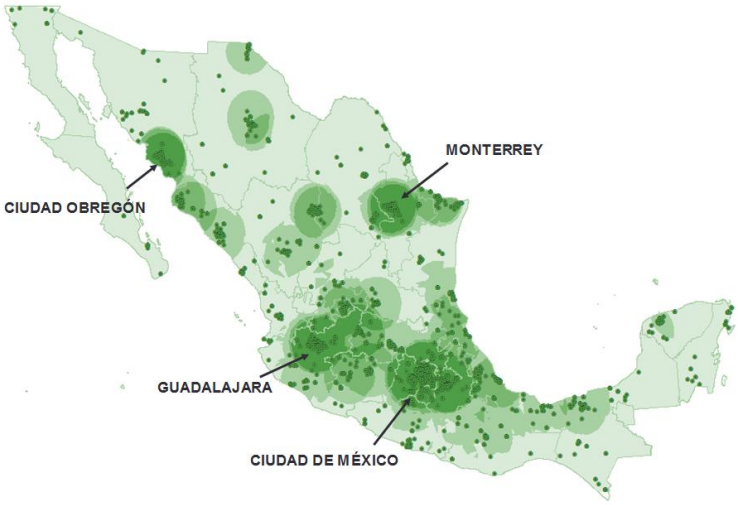


Figura 4.7: Dispersión geográfica de las solicitudes de Servicios de Desagregación por localización geográfica aproximada [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Servicios totales

Si bien las solicitudes de alta de SRI, SRP y SAIB incrementaron su volumen del T4 2017 al T1 2018, el SRLT sigue el servicio con mayor demanda, tal y como se muestra en la Figura 4.8 y la Figura 4.9.

Figura 4.8: Inventario Servicios de Desagregación por Telmex y Telnor a fin del T4 2017, por tipo de servicio [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

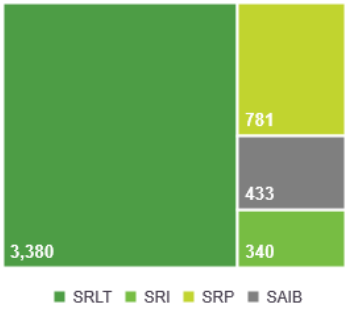
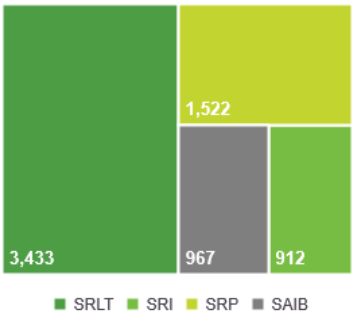


Figura 4.9: Inventario de Servicios de Desagregación por Telmex y Telnor a fin del T1 2018, por tipo de servicio [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



4.2.3 Incidencias en los servicios

Durante el T1 2018, se registraron 875 incidencias en los Servicios de Desagregación por parte de 7 CS. Como ya se comentó, se excluyen del análisis 12 de SRP y 16 de SAIB, por haber sido reportadas a finales del trimestre y fuera del horario establecido, lo que conlleva a que su medición se vea reflejada hasta el T2 2018. Adicionalmente se incorporan 2 reportes de SRP y 1 reporte de SAIB del T4 2017.

Incidencias recibidas

Telmex registró un total de 845 incidencias en los Servicios de Desagregación en el T1 2018, mientras que Telnor registró 5 incidencias. La Figura 4.10 y la Figura 4.11 muestran la distribución de incidencias por servicio y CS, respectivamente.

Figura 4.10: Incidencias registradas por Telmex y Telnor, por tipo de servicio [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

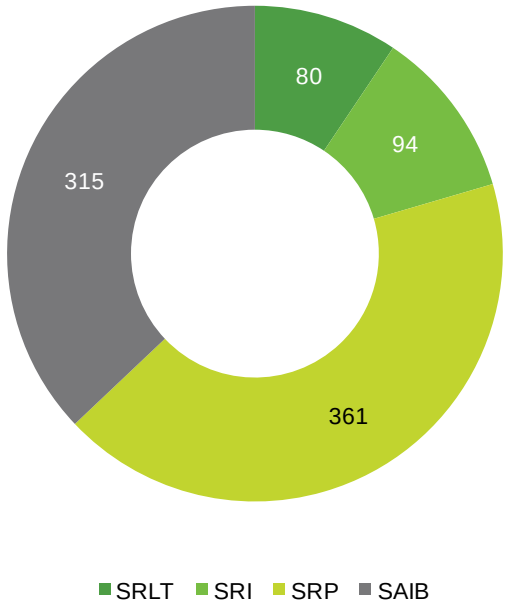
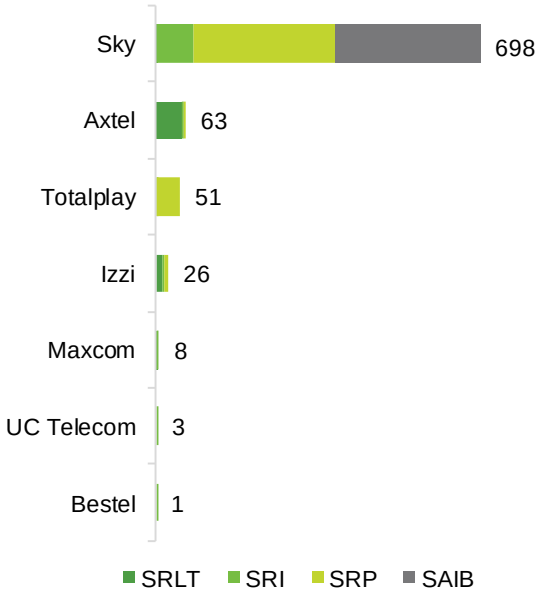


Figura 4.11: Incidencias registradas por Telmex y Telnor, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



4.3 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRLT)

Los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA establecen los tiempos de atención conforme al procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente.

Figura 4.12: Obligaciones relacionadas con el SRLT [Fuente: OREDA 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación[1] para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación[1] para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida, y con acometida y provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación[1] modificaciones	Voz: 1 DH
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH desde la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 2 DH 10% restante en un máximo de 3 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH 40% restante en un plazo máximo de 48 horas
Numeral 4.7	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas 40% restante en un plazo máximo de 4 horas

[1]Toda habilitación de solicitudes realizadas antes de la fecha hábil de ingreso de la solicitud, se incluye dentro de las mediciones

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

4.3.1 Información de los servicios

Solicitudes de servicios

Las figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRLT durante el T1 2018. La primera de ellas (Figura 4.13) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.14) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.13: Solicitudes de SRLT recibidas en el T1 2018 según el movimiento solicitado [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	TOTAL
Telmex	Axtel	70	–	–	70
	Izzi	4	6	–	10
	Sky	6	–	2	8
	Totalplay	26	–	–	26
Telnor	Totalplay	1	–	–	1
TOTAL		**107**	**6**	**2**	**115**
%		**93.0%**	**5.2%**	**1.8%**	**100%**

Del total de solicitudes recibidas para SRLT, 81 fueron liquidadas y las 34 solicitudes restantes fueron canceladas (Figura 4.14).

Figura 4.14: Solicitudes de SRLT recibidas en el T1 2018 según el estado de la solicitud [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Liquidada	Cancelada	En corrección con el CS	TOTAL
Telmex	Axtel	40	30	–	70
	Izzi	10	–	–	10
	Sky	7	1	–	8
	Totalplay	24	2	–	26
Telnor	Totalplay	–	1	–	1
TOTAL		**81**	**34**	**–**	**115**
%		**70.4%**	**29.6%**	**0%**	**100%**

Comparación de las solicitudes e incidencias de SRLT

En la Figura 4.15 se muestra el comparativo de las solicitudes de servicio e incidencias reportadas entre el T4·2017 y el T1 2018, donde se aprecia un descenso en las solicitudes de alta de este servicio en el trimestre sujeto a revisión, efecto similar al visto entre el T4 2016 y el T1 2017.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Alta	1724	107	-93.8%
Baja	–	6	–
Modificación	1	2	100.0%
Incidencias	40	80	100.0%
Inc. por cada 100 usuarios finales	1.2	2.3	91.7%

Figura 4.15: Comparativo de las solicitudes e incidencias de SRLT entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Solicitudes de alta de servicios

Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento establecido en la OREDA, las solicitudes de SRLT han de ser validadas en un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a la entrega de la misma.

Figura 4.16: Plazos de validación de las solicitudes de alta de SRLT recibidas por Telmex y Telnor en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Solicitudes	Validación	
			≤1 DH	*>1 DH*
Telmex	Axtel	70	70	–
	Izzi	4	4	–
	Sky	6	6	–
	Totalplay	26	26	–
Telnor	Totalplay	1	1	–
TOTAL		**107**	**107**	**0**
%		**100%**	**100%**	**0%**

Todas las solicitudes de alta recibidas por Telmex y Telnor fueron validadas dentro del plazo máximo establecido de 1 día hábil desde la entrega de la solicitud.

Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 o 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud dependiendo de si se requiere o no la provisión de equipos. Para usuarios nuevos y con acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y de 7 días hábiles si hubo provisión de equipos; mientras que para los usuarios nuevos sin acometida el plazo máximo será de 7 días hábiles.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRLT ha de realizarse, para usuarios existentes, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos, con y sin acometida o recursos de red, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 9 días hábiles.

La Figura 4.17 muestra una tabla resumen con las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.17: Solicitudes de alta de SRLT liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
			Con acometida		*Sin acometida*	
	Sin equipo	*Con equipo*	*Con equipo*	*Sin equipo*	*Con equipo*	*Sin equipo*
Telmex	40	–	–	–	–	33
Telnor	–	–	–	–	–	–
Reagendadas fuera de plazo	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**12**
CS propone fecha fuera de plazo	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	**40**	**–**	**–**	**–**	**–**	**21**

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA para ese tipo de alta (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aun sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en el procedimiento. El análisis de habilitaciones para las distintas solicitudes de alta de SRLT se presenta en la Figura 4.18 (usuarios existentes) y en la Figura 4.19 (usuarios nuevos).

Figura 4.18: Habilitación de solicitudes de alta[19] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRLT para usuarios existentes [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

		AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
					≤5 DH	6–8 DH	>8 DH
Usuarios existentes	S/E[20]	Telmex	Axtel	12	12	–	–
			Sky	5	5	–	–
			Totalplay	23	23	–	–
	C/E[21]	No se registraron solicitudes					

Figura 4.19: Habilitación de altas[22] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRLT para usuarios nuevos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

			AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
						≤7 DH	8–9 DH	>9 DH
Usuarios nuevos	C/A[23]	S/E	No se registraron solicitudes					
		C/E	No se registraron solicitudes					
	S/A[24]	S/E	Telmex	Axtel	18	18	–	–
				Izzi	2	2	–	–
				Totalplay	1	1	–	–
		C/E	No se registraron solicitudes					

Como se observa en las Figuras anteriores (Figura 4.18 y Figura 4.19), Telmex habilitó un total de 61 solicitudes sujetas a medición de plazos, de las cuales 40 fueron para usuarios existentes y 21 para usuarios nuevos. No hubo registro de solicitudes de alta por parte de los CS ante Telnor.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

19 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

20 Sin provisión de equipo por parte del AEPT.

21 Con provisión de equipo por parte del AEPT.

22 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

23 Con acometida.

24 Sin acometida.

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de alta de Axtel, Sky y Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de alta de Axtel, Izzi y Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de modificación de SRLT deberán validarse en un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a la entrega de la solicitud.

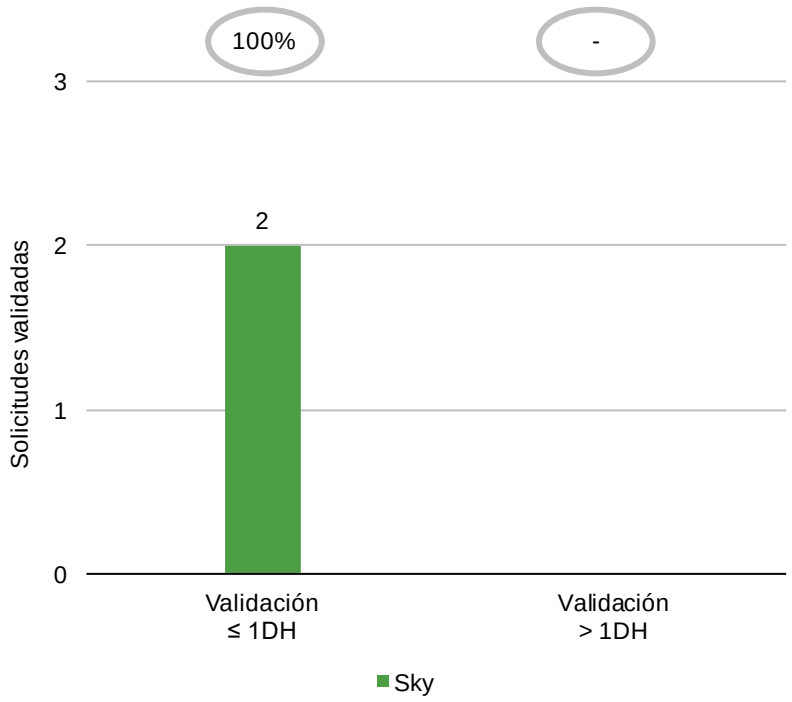


Figura 4.20: Plazos de validación de las solicitudes de modificación de SRLT recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Como se observa en la Figura anterior, las 2 solicitudes de modificación de SRLT presentadas por Sky fueron validadas por Telmex dentro del plazo establecido de 1 día hábil a partir del ingreso de la solicitud.

Habilitación de solicitudes

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 1 día hábil siguiente a la validación de la misma.

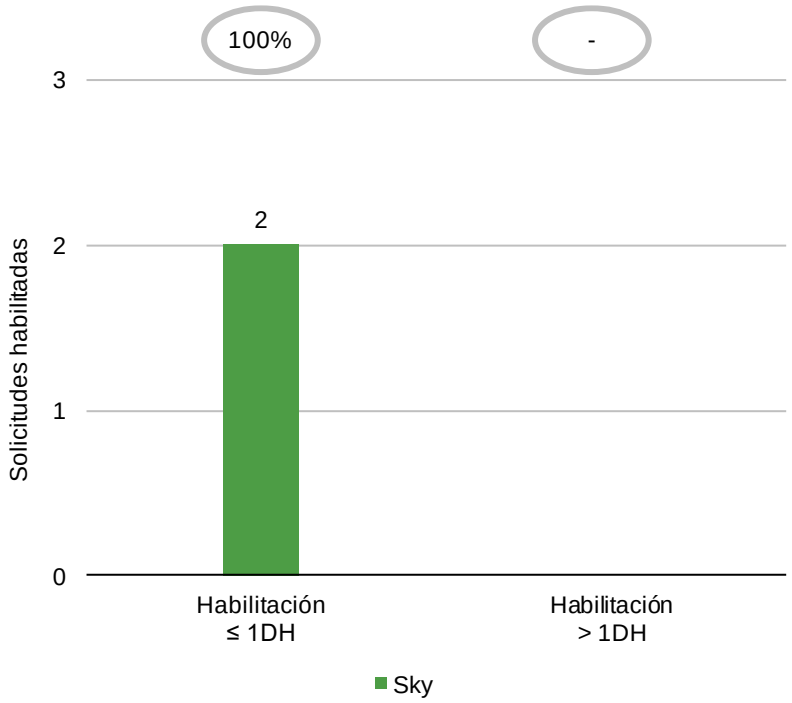


Figura 4.21: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRLT recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Las 2 solicitudes de modificación de SRLT presentadas por Sky fueron habilitadas dentro del plazo máximo de 1 día hábil a partir de la validación, de conformidad a lo establecido en la OREDA.

Solicitudes de baja de servicios

Validación de solicitudes

De conformidad al procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deben validarse en un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a partir de la entrega de la misma. Todas las solicitudes reportadas fueron validadas en el tiempo establecido:

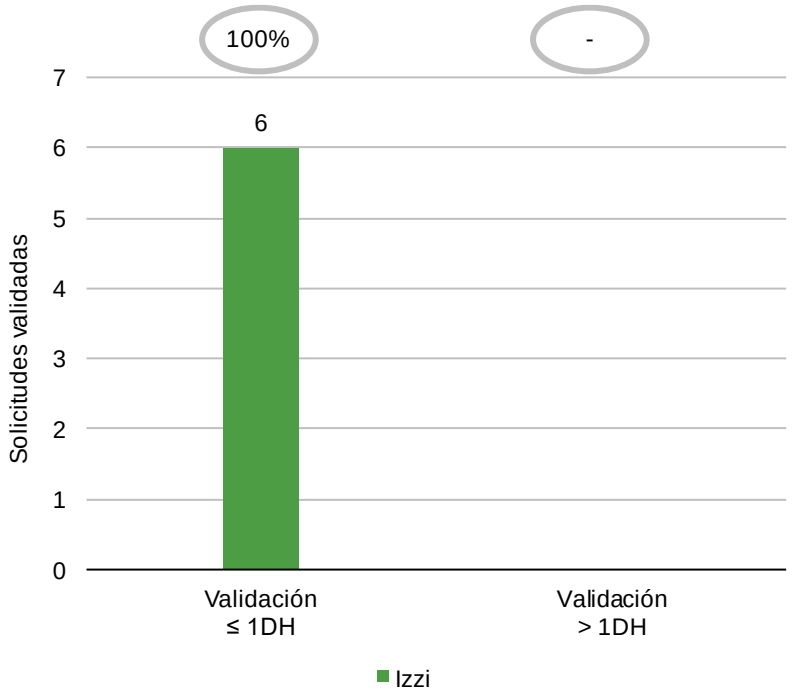


Figura 4.22: Plazos de validación de las solicitudes de baja de SRLT recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Ejecución de solicitudes

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 día hábil a partir de la fecha de asignación del NIS. Como se observa en la Figura 4.23, 2 de las solicitudes de baja realizadas por Izzi a Telmex fueron ejecutadas en el plazo contemplado y 4 fuera de los mismos.

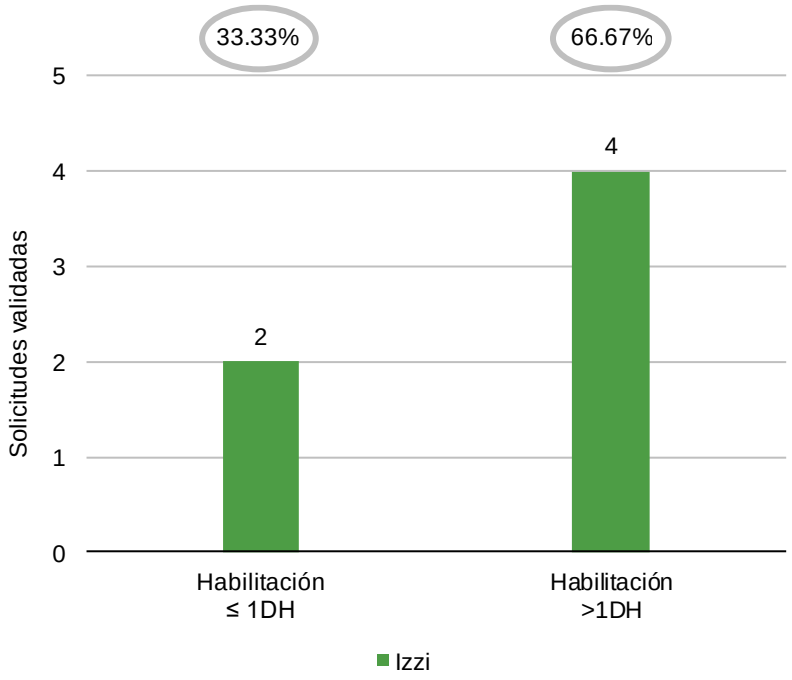


Figura 4.23: Plazos de habilitación de las solicitudes de baja de SRLT recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

4.3.2 Incidencias en los servicios

La Figura 4.24 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRLT.

Figura 4.24: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRLT [Fuente: OREDA 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	• Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja • Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja • El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

Incidencias recibidas

En el T1 2018, se registraron un total de 80 incidencias, todas ellas correspondientes a fallas en el servicio de voz.

Figura 4.25: Fallas recibidas por Telmex y Telnor en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS que reportó la falla	Falla en el servicio de voz	Responsable de la falla	
			CS	*AEPT*
Telmex	Axtel	58	24	34
	Izzi	14	3	11
	Maxcom	1	–	1
	Sky	4	1	3
Telnor	Maxcom	3	3	–
TOTAL		**80**	**31 (38.7%)**	**49 (61.3%)**

Reparación de la incidencia – Parámetros e indicadores para la reparación de fallas

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en la OREDA, al menos el 85% del total de incidencias deberán resolverse dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja. Al menos el 95% de los reportes de incidencias deberán ser atendidos dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción y el 5% restante hasta en 10 días hábiles.

La Figura 4.26 muestra los tiempos de solución de las incidencias de SRLT reportadas a Telmex en el trimestre sujeto a revisión, considerando los plazos contemplados en la OREDA.

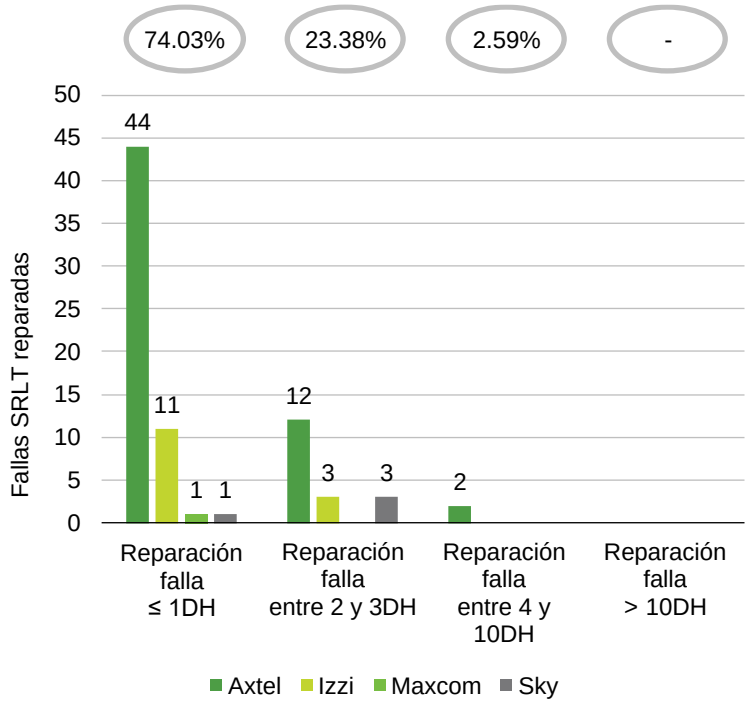


Figura 4.26: Tiempos de reparación de fallas de SRLT recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Los tiempos de solución de fallas de SRLT reportadas a Telnor se recogen en la Figura 4.27.

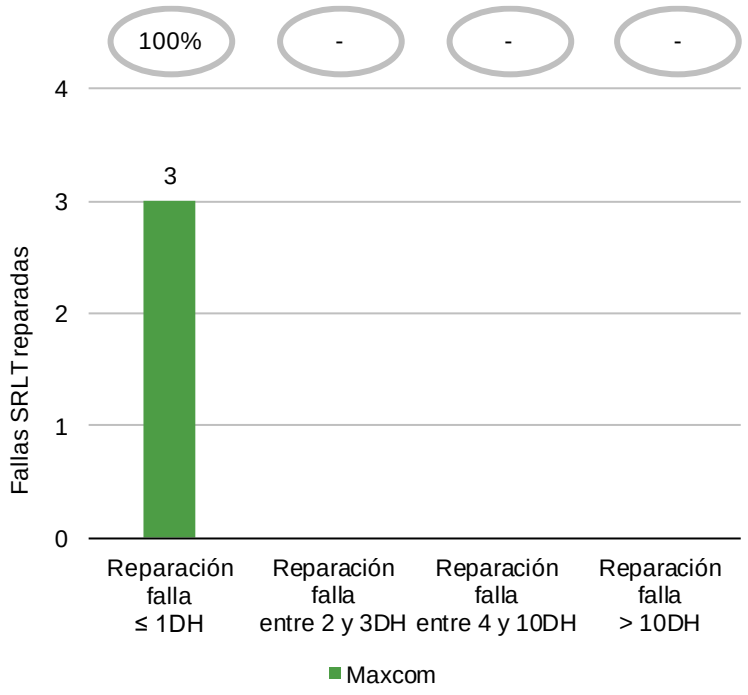


Figura 4.27: Plazos de reparación de fallas de SRLT recibidas por Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Por tanto, de las incidencias de SRLT reportadas en el T1 2018:

Parámetros para la reparación de fallas

En el caso de Telmex:

- El 75.86% de las incidencias de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil a partir de la recepción del reporte, el 20.69% de las incidencias fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 3.45% de las incidencias restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles tras la recepción del reporte.
- El 78.57% de las incidencias de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil a partir de la recepción del reporte y el 21.43% de las incidencias restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
- El 100% de las incidencias de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil a partir de la recepción del reporte.
- El 25% de las incidencias de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil a partir de la recepción del reporte y el 75% de las incidencias restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las incidencias de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil a partir de la recepción del reporte.

4.4 SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET (SRI)

Los numerales 4.5 y 4.7 de la Oferta contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente.

Figura 4.28: Obligaciones relacionadas con SRI [Fuente: OREDA 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación1 para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación[1] para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida, y con acometida y provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación[1] de modificaciones	Datos: 3 DH
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH desde la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 DH 10% restante en un plazo máximo de 3 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH 40% restante en un plazo máximo de 48 horas
Numeral 4.7	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas 40% restante en un plazo máximo de 4 horas

[1]Toda habilitación de solicitudes realizadas antes de la fecha hábil de ingreso de la solicitud, se incluye dentro de las mediciones

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

4.4.1 Información de los servicios

Solicitudes de servicios

La Figura 4.29 muestra el desglose de las solicitudes de SRI recibidas durante el T1 2018.

Figura 4.29: Solicitudes de SRI recibidas en el T1 2018 según el tipo de movimiento solicitado [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Suspensión	Reactivación	TOTAL
Telmex	Axtel	5	9	–	5	3	22
	Bestel	47	–	–	–	–	47
	Izzi	66	2	–	1	1	70
	Sky	844	3	16	17	8	888
	Totalplay	10	1	–	–	–	11
	UC Telecom	7	–	–	–	–	7
TOTAL		**979**	**15**	**16**	**23**	**12**	**1045**

Las solicitudes de servicio correspondientes al T1 2018, se distribuyen de la siguiente manera conforme al estatus de las mismas: Del total de solicitudes realizadas, todas fueron atendidas por Telmex; en cuanto al estado de las mismas, 706 han sido resueltas de manera exitosa y 339 fueron canceladas.

Figura 4.30: Solicitudes de SRI recibidas en el T1 2018 según el estado de la solicitud [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Liquidada	Cancelada	En corrección	TOTAL
Telmex	Axtel	18	4	–	22
	Bestel	30	17	–	47
	Izzi	42	28	–	70
	Sky	604	284	–	888
	Totalplay	6	5	–	11
	UC Telecom	6	1	–	7
TOTAL		**706**	**339**	**0**	**1045**

Comparación de las solicitudes e incidencias de SRI

En la Figura 4.31 se muestra el comparativo de las solicitudes e incidencias reportadas entre el T4·2017 y el T1 2018, donde se puede apreciar un incremento en el número de solicitudes de alta.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Alta	149	979	557.0%
Baja	18	15	-16.7%
Modificación	2	16	700.0%
Suspensión	3	23	666.7%
Reactivación	1	12	1100.0%
Incidencias	29	94	224.1%
Inc. por cada 100 usuarios finales	8.5	10.3	21.2%

Figura 4.31: Comparativo de las solicitudes e incidencias de SRI entre el T4 2017 y el T1 2018, recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Solicitudes de alta de servicios

Validación de solicitudes y análisis de factibilidad

El procedimiento para la validación y el análisis de factibilidad se encuentra recogido en el numeral 4.5 de la OREDA, estableciéndose un plazo de 1 día hábil para cada etapa.

Conforme a lo señalado en el párrafo anterior, 977 solicitudes recibidas en el T1 2018 cumplieron con el tiempo de 1 día hábil para la etapa de validación y 1 día hábil para la etapa de factibilidad. Por tanto y como se observa en la Figura 4.32, todas las solicitudes de alta fueron validadas y verificadas (en lo que respecta a su factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles estipulados en la OREDA. Telnor no recibió solicitudes de alta de SRI en el T1 2018.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión de servicios, el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la entrega de la misma.

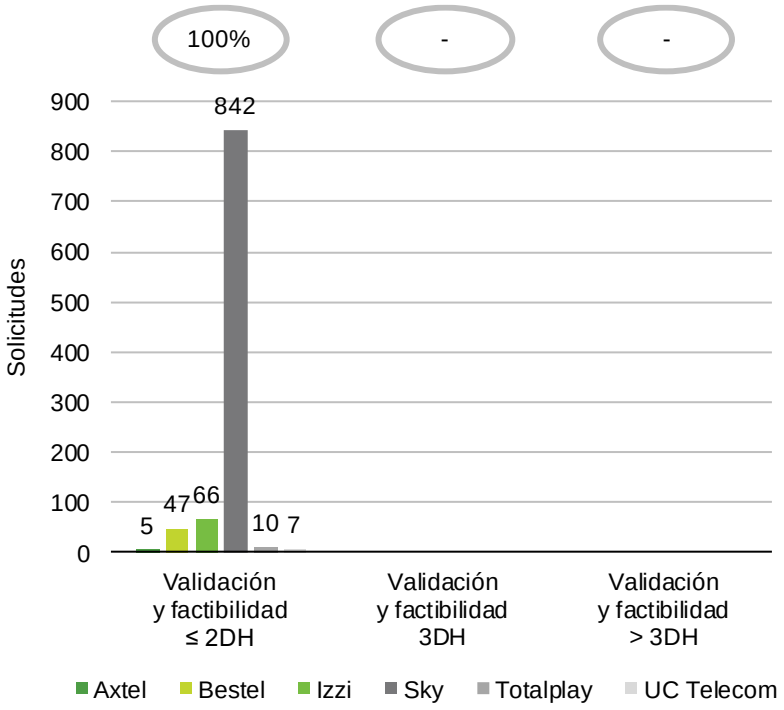


Figura 4.32: Plazos de las etapas de validación y análisis de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

En este análisis se han incluido todas las solicitudes que, además de haber sido validadas, han pasado por el proceso de verificación de factibilidad técnica al margen del resultado derivado de dicho proceso. Las solicitudes son, a raíz del análisis de factibilidad, clasificadas en *factibles* y *no factibles.* Cabe mencionar que 2 solicitudes pasaron por la etapa de validación, pero no por el de factibilidad, ya que las mismas se reportaron como canceladas, motivo por el cual se han excluido del análisis.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes de Axtel, Bestel, Izzi, Sky, Totalplay y UC Telecom fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) por Telmex dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 o 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud dependiendo de si se requiere o no la provisión de equipos. Para usuarios nuevos y con acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y de 7 días hábiles si hubo provisión de equipos; mientras que para los usuarios nuevos sin acometida el plazo máximo será de 7 días hábiles.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación del SRI ha de realizarse, para usuarios existentes, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos, con y sin acometida o recursos de red, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 9 días hábiles.

La Figura 4.33 muestra una tabla resumen con las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas. Cabe señalar que, del total de solicitudes, 334 fueron canceladas después de la validación.

Figura 4.33: Solicitudes de alta de SRI liquidadas por tipo de usuario, si cuentan o no con acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
			Con acometida		*Sin acometida*	
	Sin equipo	*Con equipo*	*Con equipo*	*Sin equipo*	*Con equipo*	*Sin equipo*
Telmex	13	–	–	–	630	–
Telnor	–	–	–	–	–	–
Reagendadas	**–**	**–**	**–**	**–**	**95**	**–**
CS propuso fecha fuera de plazo	**–**	**–**	**–**	**–**	**-**	**–**
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	**13**	**–**	**–**	**–**	**535**	**–**

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA para ese tipo de alta (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aun sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en el procedimiento.

Con respecto al procedimiento, para usuarios existentes: las 13 solicitudes de Sky fueron habilitadas dentro de los tiempos; y para usuarios nuevos: 1 solicitud de Axtel fue habilitada en tiempo, 18 solicitudes de Bestel – de un total de 20 – fueron habilitadas en tiempo, 28 solicitudes de Izzi – de un total de 31 – fueron habilitadas en tiempo, 365 solicitudes de Sky – de un total de 474 – fueron habilitadas en tiempo, las 4 solicitudes de Totalplay fueron habilitadas en tiempo y las 5 solicitudes de UC Telecom fueron habilitadas en tiempo.

La Figura 4.34 (usuarios existentes) y la Figura 4.35 (usuarios nuevos) ofrecen un resumen de los tiempos de habilitación de las solicitudes que, habiendo sido validadas y definidas como técnicamente factibles, fueron finalmente liquidadas.

Figura 4.34: Habilitación de altas[25] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRI para usuarios existentes [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

		AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
					≤5 DH	6–8 DH	>8 DH
Usuarios existentes	S/E [26]	Telmex	Sky	13	13	–	–
	C/E [27]	No se registraron solicitudes					

Figura 4.35: Habilitación de altas[28] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRI para usuarios nuevos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

			AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
						≤7 DH	8–9 DH	>9 DH
Usuarios nuevos	C/A[29]	S/E	No se registraron solicitudes					
		C/E	No se registraron solicitudes					
	S/A[30]	S/E	No se registraron solicitudes					
		C/E	Telmex	Axtel	1	1	–	–
				Bestel	20	18	2	–
				Izzi	31	28	3	–
				Sky	474	365	88	21
				Totalplay	4	4	–	–
				UC Telecom	5	5	–	–

Como se observa en las figuras anteriores, se habilitaron, para Telmex, 576 solicitudes. De ellas, 13 fueron de usuarios existentes sin provisión de equipo y 563 de usuarios nuevos sin acometida.

25 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

26 *Sin* provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

27 *Con* provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

28 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

29 Con acometida.

30 Sin acometida.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de Axtel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 90% de las solicitudes de Bestel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 10% de las solicitudes fueron habilitadas en el plazo de 8 a 9 días hábiles.
- El 90.3% de las solicitudes de Izzi fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 9.7% de las solicitudes fueron habilitadas en el plazo de 8 a 9 días hábiles.
- El 77% de las solicitudes de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, el 18.6% de las solicitudes fueron habilitadas en el plazo de 8 a 9 días hábiles y el 4.4% de las solicitudes fueron habilitadas en un plazo superior a los 9 días hábiles
- El 100% de las solicitudes de Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 100% de las solicitudes de UC Telecom fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

Validación de la solicitud y análisis de factibilidad técnica

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA las solicitudes para la modificación de servicios deberán validarse en un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a la entrega de la solicitud y la verificación (análisis de factibilidad) de las mismas deberá de realizarse en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la validación.

Según el procedimiento definido, las 16 solicitudes recibidas en el T1 2018 han cumplido con el tiempo de 1 día hábil para la etapa de validación y 1 día hábil para la etapa de factibilidad.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión de servicios definidos en la OREDA, el 90% de las solicitudes deberán ser validadas y verificadas (factibilidad técnica) en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud y para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud.

Las 16 solicitudes de modificación del SRI recibidas en el periodo analizado fueron entregadas por Sky. Su validación y verificación (factibilidad técnica) fue realizada por Telmex en un plazo menor a 2 días hábiles a partir de su entrega, tal y como se observa en la Figura 4.36.

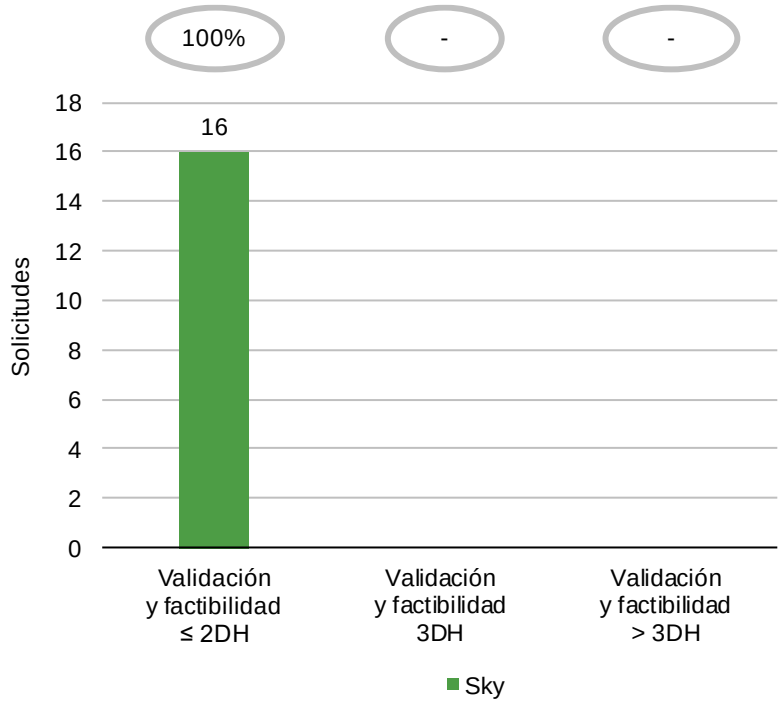


Figura 4.36: Plazos de las etapas de validación y análisis de factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes de Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

Habilitación del servicio

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA para el procedimiento de habilitación de modificación de SRI, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 3 días hábiles a partir de la entrega de las mismas.

La Figura 4.37 muestra las solicitudes finalmente habilitadas (15), ya que 1 de las solicitudes fue cancelada.

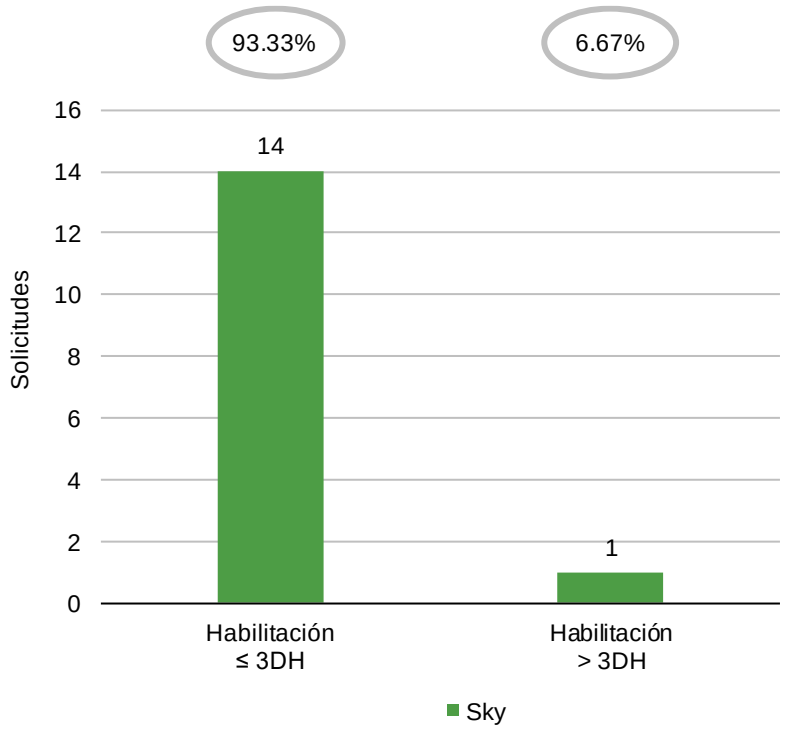


Figura 4.37: Plazos de las etapas de habilitación de las solicitudes de modificación de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De conformidad a lo establecido en la OREDA, 14 de las solicitudes de modificación de SRI presentadas por Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 3 días hábiles a partir de la entrega

Solicitudes de baja de servicios

Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja de SRI deberán validarse dentro del día hábil siguiente a la entrega de la misma.

Como se puede observar en la Figura 4.38, las 15 solicitudes de baja registradas en el T1 2018 (por Axtel, Izzi, Sky y Totalplay) fueron validadas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la misma.

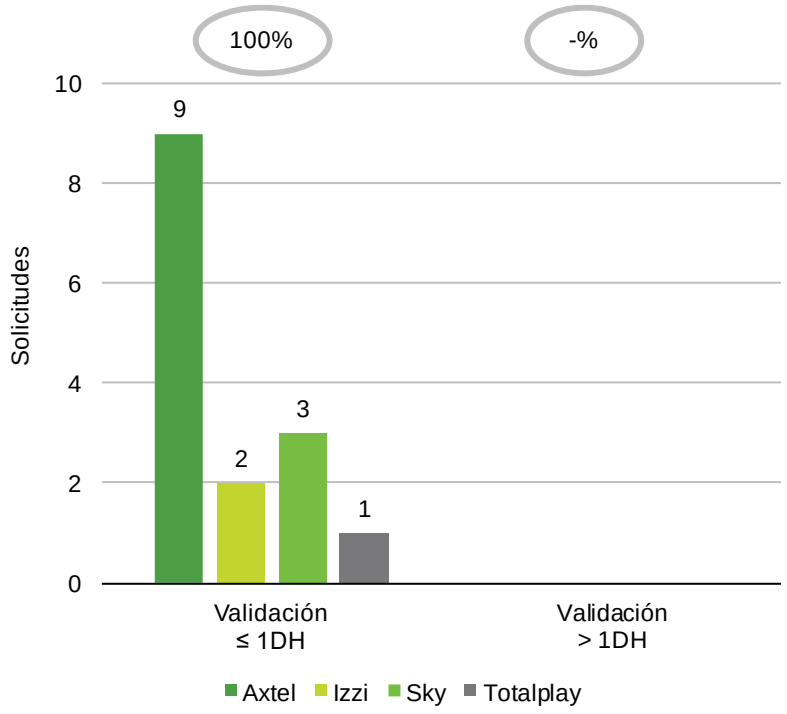


Figura 4.38: Plazos de validación de las solicitudes de baja de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Ejecución de baja de los servicios

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja de SRI se ejecutarán en un plazo máximo de 1 día hábil.

De las 15 solicitudes de baja presentadas, 13 fueron finalmente ejecutadas, 5 dentro de plazo y 8 en un plazo superior al estipulado (Figura 4.39).

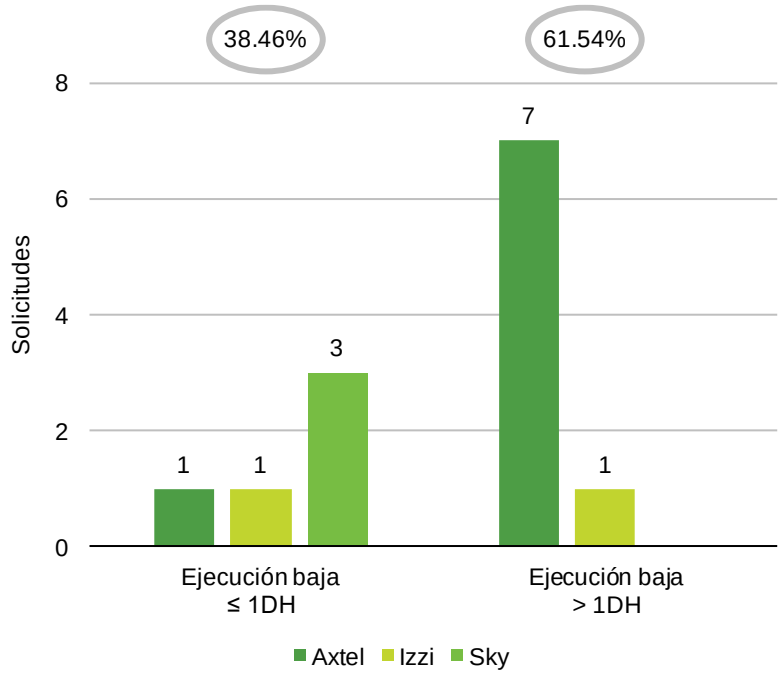


Figura 4.39: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Solicitudes de suspensión

Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes de suspensión de SRI se deberá comprobar que el servicio pertenezca al CS y acto seguido se procederá a la suspensión del mismo.

La Figura 4.40 muestra el tiempo en el que se realizó dicha comprobación para las 23 solicitudes de suspensión presentadas a Telmex en el T1 2018.

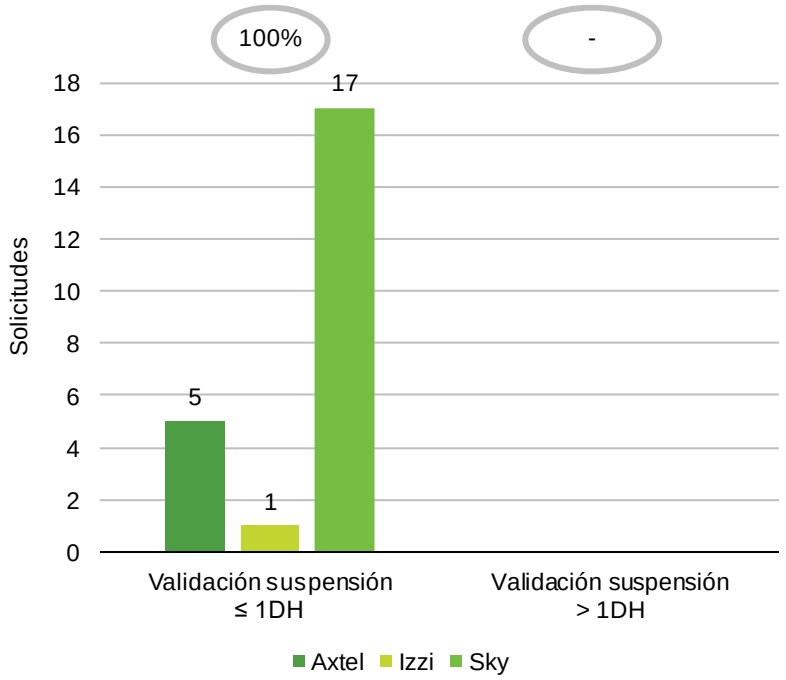


Figura 4.40: Plazos de validación de las solicitudes de suspensión de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Ejecución de la suspensión

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRI se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en 1 día y para el 40% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.[31]

La Figura 4.41 muestra que 3 solicitudes recibidas por Telmex en el periodo analizado fueron ejecutadas fuera de los plazos definidos en la OREDA.

31 Por consistencia con el resto de parámetros e indicadores, este plazo se mide como 2 días hábiles.

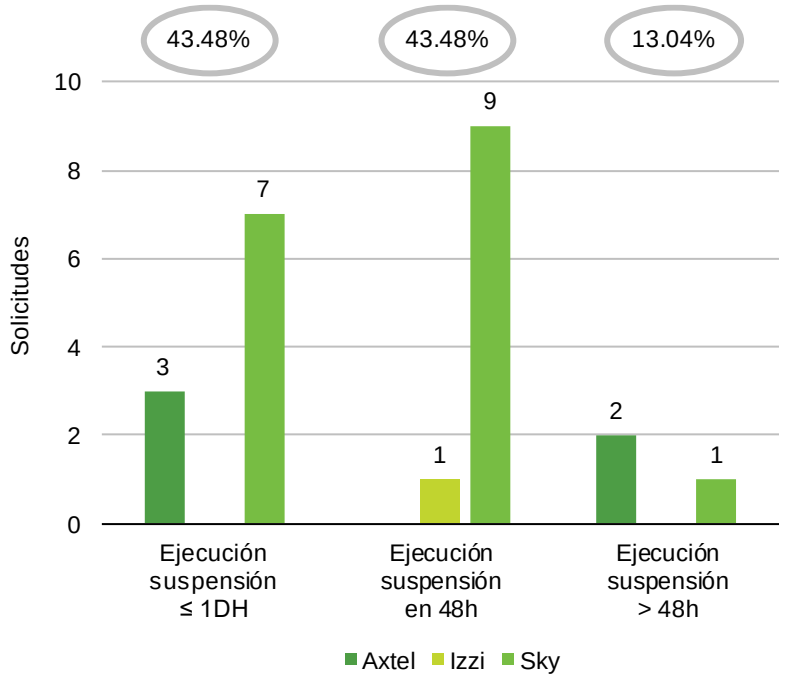


Figura 4.41: Plazos de ejecución de las solicitudes de suspensión de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 60% de las solicitudes de Axtel fueron suspendidas dentro del plazo de 1 día hábil y el 40% de solicitudes restantes fueron suspendidas en un plazo mayor a 48 horas hábiles.
- El 100% de las solicitudes de Izzi fueron suspendidas dentro del plazo de 48 horas hábiles.
- El 41.17% de las solicitudes de Sky fueron suspendidas dentro del plazo de 1 día hábil, el 52.94% dentro del plazo de 48 horas y el 5.89% de solicitudes restantes fueron suspendidas en un plazo mayor a 48 horas días hábiles.

Solicitudes de reactivación

Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes de reactivación de SRI, se deberá comprobar que el servicio pertenezca al CS y acto seguido se procederá a su reactivación.

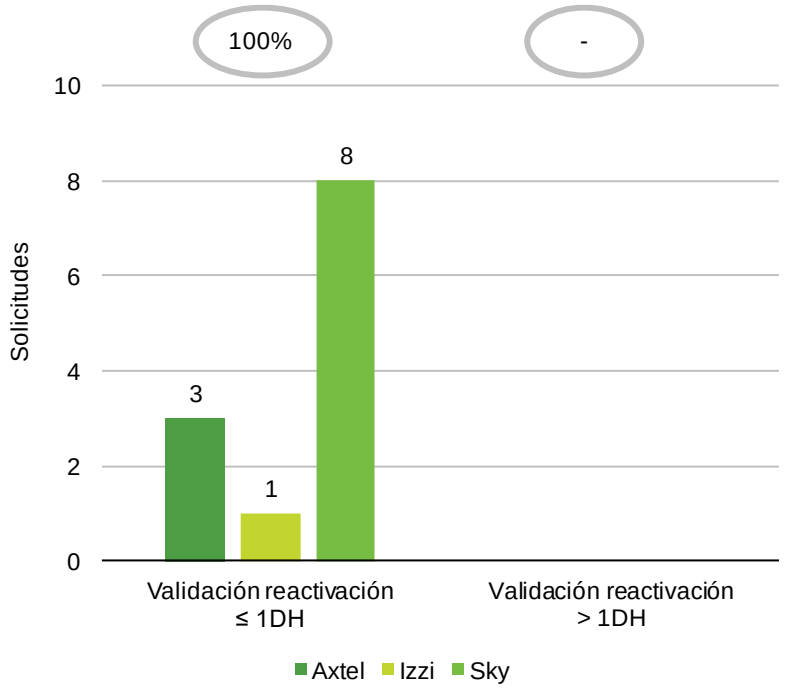


Figura 4.42: Plazos de validación de las solicitudes de reactivación SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De acuerdo al procedimiento de la OREDA, las 12 solicitudes de reactivación – 3 de Axtel, 1 de Izzi y 8 de Sky – fueron validadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud

Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRI se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas desde la entrega de la misma.

Como se observa en la Figura 4.43, las 12 solicitudes de reactivación del SRI recibidas por Telmex se realizaron conforme a los plazos establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA.

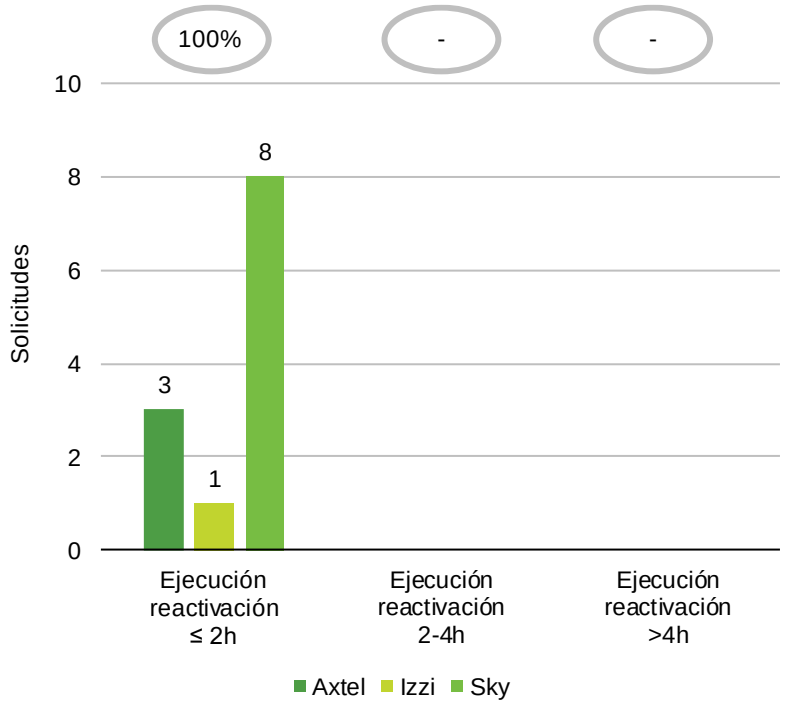


Figura 4.43: Plazos de ejecución de las solicitudes de reactivación de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes de Axtel, Izzi y Sky fueron reactivadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas.

4.4.2 Incidencias en los servicios

La Figura 4.44 resume los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas SRI.

Figura 4.44: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SRI [Fuente: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	• Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja • Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja • El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

Incidencias recibidas

La Figura 4.45 recoge todas las incidencias recibidas durante el T1 2018 para el SRI.

Figura 4.45: Fallas SRI recibidas por Telmex y Telnor en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS que reportó la falla	Tipo de falla				TOTAL
		Error de conexión	*Navegación*	*No sincroniza*	*Módem dañado*	
Telmex	Axtel	1	–	2	–	3
	Bestel	–	–	1	–	1
	Izzi	–	–	3	–	3
	Maxcom	1	–	3	–	4
	Sky	8	7	56	5	76
	Totalplay	2	–	2	–	4
	UC Telecom	1	1	1	–	3
TOTAL		**13**	**8**	**68**	**5**	**94**

Reparación de incidencias

Los tiempos de solución de las 94 fallas reportadas a Telmex se detallan en la Figura 4.46.

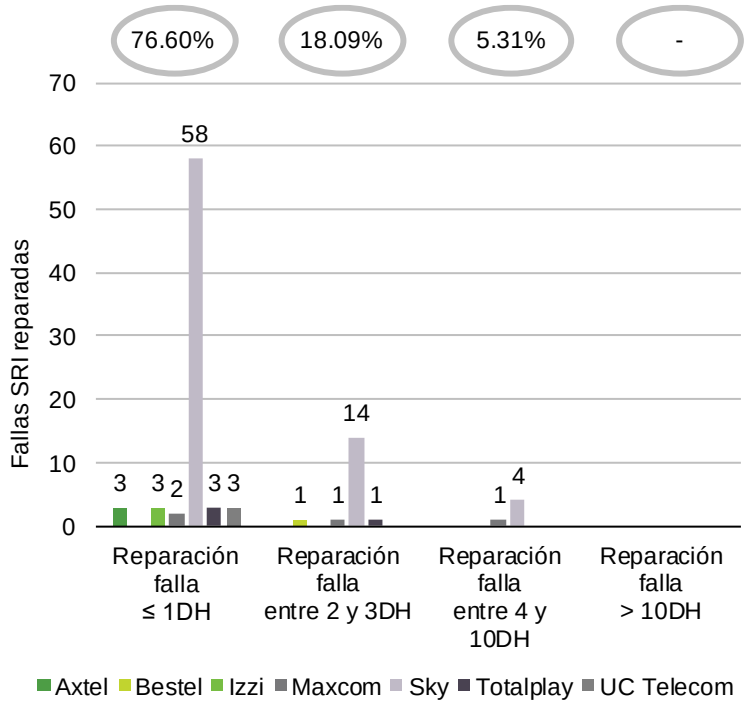


Figura 4.46: Plazos de reparación de fallas SRI recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros para la reparación de fallas

- El 100% de las incidencias de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la recepción de la falla.
- El 100% de las incidencias de Bestel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 2 a 3 días hábiles desde la recepción de la falla.
- El 100% de las incidencias de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la recepción de la falla.
- El 50% de las incidencias de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la recepción de la falla, el 25% fue resuelto entre el segundo y tercer día hábil desde la entrega de la solicitud y el 25% restante fue resuelto entre el cuarto y décimo día hábil desde la entrega de la solicitud.
- El 76.32% de las incidencias de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la recepción de la falla. El 18.42% fue resuelto entre el segundo y tercer día hábil desde la entrega de la solicitud, y el 5.26% restante entre el cuarto y el décimo día hábil desde la entrega de la solicitud.
- El 75% de las incidencias de Totalplay fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la recepción de la falla y el 25% restante fue resuelto entre el segundo y el tercer día hábil desde la entrega de la solicitud.
- El 100% de las incidencias de UC Telecom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la recepción de la falla.

4.5 SERVICIOS DE REVENTA DE PAQUETES (SRP)

Los numerales 4.5 y 4.7 de la Oferta contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente. Esta información se resume en la Figura 4.47 que se incluye a continuación.

Figura 4.47: Obligaciones relacionadas con los SRP [Fuente: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación[1] para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación[1] para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida, y con acometida y provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación[1] modificaciones	Voz y datos: 3 DH
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH desde la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 DH 10% restante en un plazo máximo de 3 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH 40% restante en un plazo máximo de 48 horas
Numeral 4.7	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas 40% restante en un plazo máximo de 4 horas

[1]Toda habilitación de solicitudes realizadas antes de la fecha hábil de ingreso de la solicitud, se incluye dentro de las mediciones

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes recibidas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

4.5.1 Información de los servicios

Solicitudes de servicios

Se recibieron un total de 1628 solicitudes de SRP en el periodo analizado, de las cuales 6 fueron registradas por Telnor y el resto por Telmex.

Figura 4.48: Solicitudes del SRP recibidas en el T1 2018 según el movimiento solicitado [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Suspensión	Reactivación	TOTAL
Telmex	Axtel	2	–	–	–	–	2
	Bestel	1	–	–	–	–	1
	Izzi	17	2	2	–	–	21
	Sky	957	53	67	210	118	1405
	Totalplay	160	6	27	–	–	193
Telnor	Sky	3	–	1	–	–	4
	Totalplay	1	–	1	–	–	2
TOTAL		**1141**	**61**	**98**	**210**	**118**	**1628**

Sobre el estado de dichas solicitudes, 1292 fueron liquidadas, mientras que los 336 restantes fueron canceladas.

Figura 4.49: Solicitudes de SRP recibidas en el T1 2018 según el estado de la solicitud [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	En corrección	TOTAL
Telmex	Axtel	–	2	–	2
	Bestel	–	1	–	1
	Izzi	6	15	–	21
	Sky	1135	270	–	1405
	Totalplay	145	48	–	193
Telnor	Sky	4	–	–	4
	Totalplay	2	–	–	2
TOTAL		**1292**	**336**	**0**	**1628**

Comparativa de las solicitudes e incidencias de SRP

En la Figura 4.50 se muestra el comparativo de las solicitudes e incidencias entre el T4·2017 y el T1 2018, donde se aprecia un incremento de solicitudes.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Alta	587	1141	94.4%
Baja	6	61	916.7%
Modificación	26	98	276.9%
Suspensión	91	210	130.8%
Reactivación	45	118	162.2%
Incidencias	107	361	237.4%
Inc. por cada 100 usuarios finales	13.7	23.7	73.0%

Figura 4.50: Comparativo de las solicitudes e incidencias del SRP entre el T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Solicitudes de alta de servicios

Validación de la solicitud y análisis de factibilidad técnica

El procedimiento para la validación de las solicitudes y el análisis de su factibilidad se encuentra en el numeral 4.5 de la OREDA, estableciéndose un plazo de máximo 1 día hábil para cada una de las etapas.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en la OREDA para la provisión de servicios, el 90% de las solicitudes deberán ser validadas y determinada su factibilidad técnica en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles desde la entrega de la misma.

Según el procedimiento definido, 1128 solicitudes recibidas en el T1 2018 han cumplido con el tiempo de 1 día hábil para la etapa de validación y 1 día hábil para la etapa de factibilidad. Las 13 solicitudes restantes fueron validadas, pero no se realizó el análisis de factibilidad y fueron reportadas como canceladas.

Figura 4.51: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta recibidas por Telmex para SRP [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

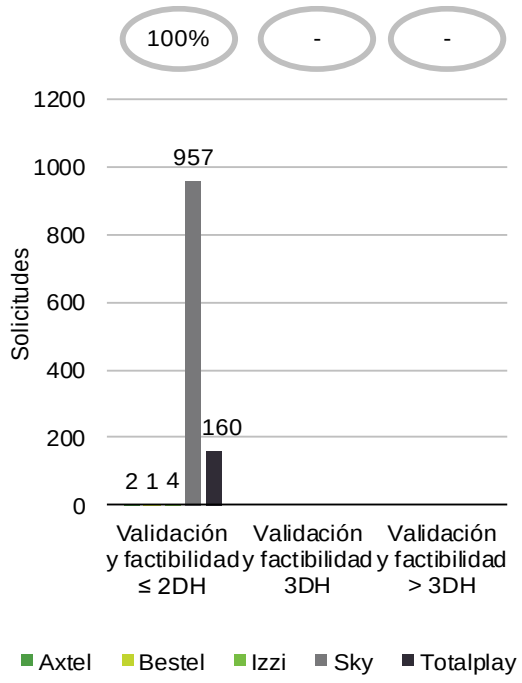
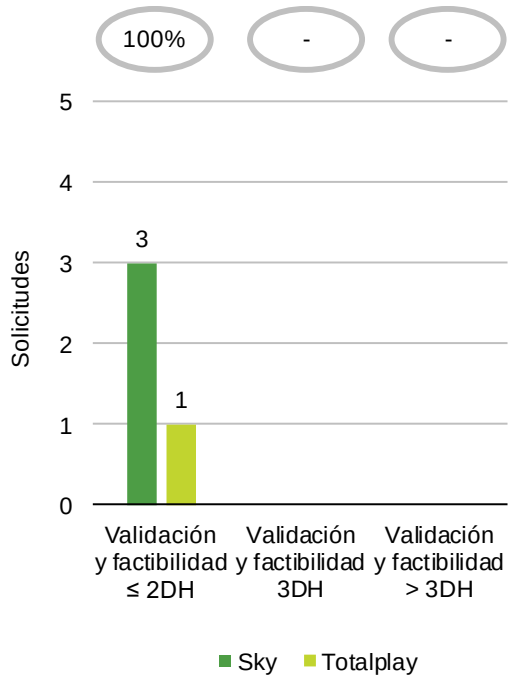


Figura 4.52: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta recibidas por Telnor para SRP [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de alta de SRP de Axtel, Bestel e Izzi fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las solicitudes de alta de SRP de Sky y Totalplay fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 o 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud dependiendo de si se requiere o no la provisión de equipos. Para usuarios nuevos y con acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y de 7 días hábiles si hubo provisión de equipos; mientras que para los usuarios nuevos sin acometida el plazo máximo será de 7 días hábiles

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación del SRI ha de realizarse, para usuarios existentes, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos, con y sin acometida o recursos de red, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 9 días hábiles.

La Figura 4.53 muestra una tabla resumen con las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación (por ser solicitudes validadas y definidas como técnicamente factibles) y que fueron liquidadas, por tipo de usuario, indicando si se solicitaron equipos, por tipo de acometida y si se reagendaron fuera de plazo (no siendo estas consideradas últimas para el análisis de plazos).

Figura 4.53: Solicitudes de alta del SRP liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
			Con acometida		*Sin acometida*	
	Sin equipo	*Con equipo*	*Con equipo*	*Sin equipo*	*Con equipo*	*Sin equipo*
Telmex	528	3	–	–	288	–
Telnor	3	–	–	–	1	–
Reagendadas	**–**	**–**	**–**	**–**	**40**	**–**
CS propone fecha fuera de plazo	**–**	**–**	**–**	**–**	**40**	**–**
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	**531**	**3**	**–**	**–**	**209**	**–**

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA para ese tipo de alta (5 o 7 DH según lo dispuesto en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aun sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en el procedimiento.

Con respecto al procedimiento, para usuarios existentes sin equipo para Telmex: 445 solicitudes de Sky – de un total de 446 – se habilitaron en tiempo, las 82 solicitudes de Totalplay se habilitaron en tiempo; para usuarios existentes sin equipo de Telnor: las 2 solicitudes de Sky se habilitaron en tiempo y 1 solicitud de Totalplay se habilitó en tiempo; para usuarios existentes con equipo de Telmex: las 2 solicitudes de Izzi se habilitaron en tiempo y 1 solicitud de Sky se habilitó en tiempo; para usuarios nuevos de Telmex: 169 solicitudes de Sky – de un total de 179 – se habilitaron en tiempo y las 30 solicitudes de Totalplay se habilitaron en tiempo.

Para solicitudes de alta de usuarios existentes, se tiene 1 solicitud que se habilitó cumplido el plazo estipulado, debido a demoras en la planta externa. Para solicitudes de alta de usuarios nuevos, se reportaron 2 solicitudes para las que el periodo de habilitación también superó el plazo contemplado en la OREDA y que fueron también debidas a demoras en la planta externa:

Figura 4.54: Habilitación de altas[32] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión de servicios de SRP para usuarios existentes [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

		AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
					≤5DH	6–8DH	>8DH
Usuarios existentes	S/E[33]	Telmex	Sky	446	445	–	1
			Totalplay	82	82	–	–
		Telnor	Sky	2	2	–	–
			Totalplay	1	1	–	–
	C/E[34]	Telmex	Izzi	2	2	–	–
			Sky	1	–	1	–

Figura 4.55: Habilitación de altas[35] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión de servicios de SRP para usuarios nuevos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

			AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
						≤7DH	8–9DH	>9DH
Usuarios nuevos	C/A[36]	S/E	No se han registrado solicitudes					
		C/E	No se han registrado solicitudes					
	S/A[37]	S/E	No se han registrado solicitudes					
		C/E	Telmex	Sky	179	169	6	4
				Totalplay	30	30	–	–

Como se observa en las figuras anteriores, Telmex habilitó, un total de 740 solicitudes sujetas a medición de plazos (528 de usuarios existentes sin equipo, 3 de usuarios existentes con equipo y 209 de usuarios nuevos sin acometida y con equipo). Por su parte Telnor habilitó 3 solicitudes, todas de usuarios existentes sin equipo.

32 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

33 Sin provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

34 Con provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

35 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

36 Con acometida.

37 Sin acometida.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de usuarios existentes de Telmex:

- El 100% de las solicitudes sin equipo de Izzi fueron habilitadas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la misma.
- El 99.6% de las solicitudes sin equipo de Sky se habilitaron dentro del plazo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. El 0.2% fue habilitado dentro del plazo de 6 a 8 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y el 0.2% restante fue habilitado en un plazo mayor a 8 días hábiles.
- El 100% de las solicitudes sin equipo de Totalplay fueron habilitadas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la misma.

En el caso de usuarios existentes de Telnor:

- El 100% de las solicitudes sin equipo de Sky y Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 6 a 8 días hábiles siguientes a la entrega de la misma.

En el caso de usuarios nuevos de Telmex:

- El 94.4% de las solicitudes sin acometida con equipo de Sky fueron habilitadas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, el 3.4% se habilitó en un máximo de 9 días hábiles y el 2.2% restante fue habilitado en un plazo mayor al establecido.
- El 100% de las solicitudes sin acometida con equipo de Totalplay fueron habilitadas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

Validación de solicitud y análisis de factibilidad técnica

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA las solicitudes para la modificación de servicios deberán validarse en un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a la entrega de la solicitud y la verificación (análisis de factibilidad) de las mismas deberá de realizarse en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la validación.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión de servicios definidos en la OREDA, el 90% de las solicitudes deberán ser validadas y verificadas (factibilidad técnica) en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud y para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud.

Figura 4.56: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de modificación recibidas por Telmex para SRP [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

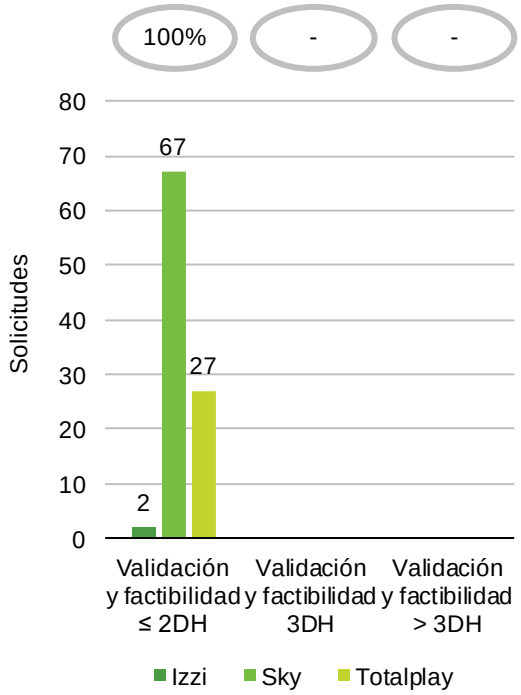
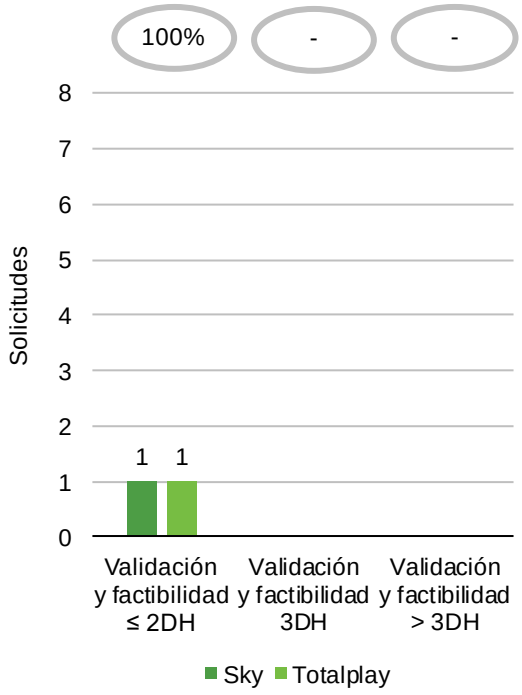


Figura 4.57: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de modificación recibidas por Telnor para SRP [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de SRP recibidas de Izzi, Sky y Totalplay en el periodo analizado fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las solicitudes de SRP recibidas de Sky y Totalplay en el periodo analizado fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

Habilitación del servicio

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA para el procedimiento de habilitación de modificación de SRP, las solicitudes deberán entregarse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega de la misma.

Mencionar que de este análisis se excluyen 7 solicitudes de modificación realizadas a Telmex porque el CS propuso una fecha de habilitación del servicio fuera de plazo, la cual fue aceptada por el AEPT:

Figura 4.58: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

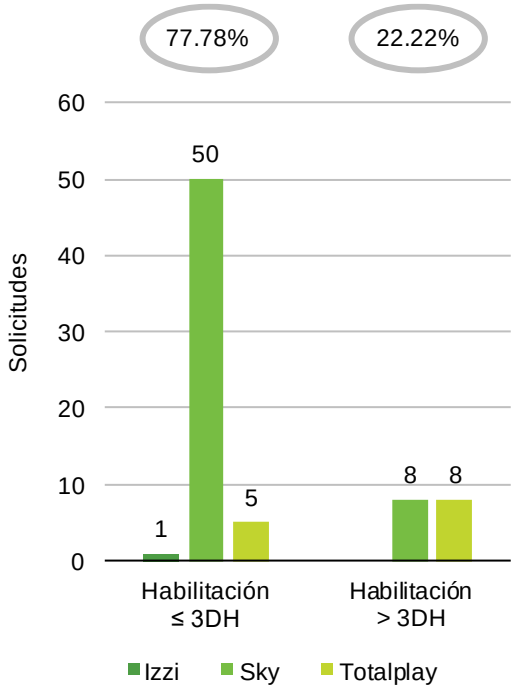
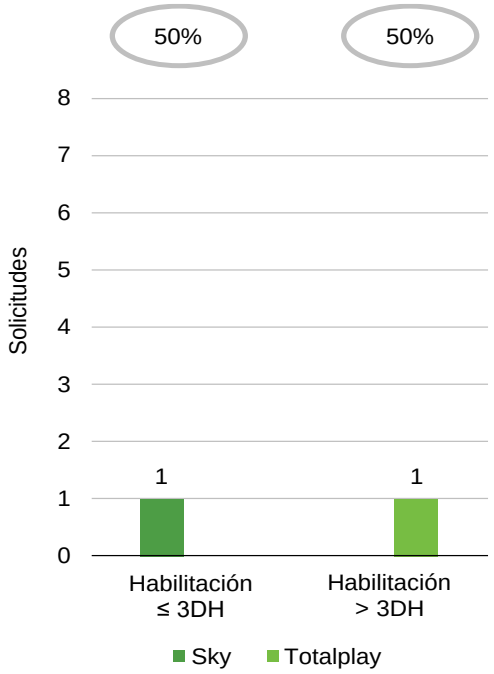


Figura 4.59: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRP recibidas por Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



De las 72 solicitudes de modificación de SRP recibidas por Telmex, 56 fueron habilitadas dentro del plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la entrega (1 presentada por Izzi, 50 por Sky y 5 por Totalplay) de conformidad a lo establecido en la OREDA.

De las 2 solicitudes de modificación de SRP recibidas por Telnor, sólo 1 fue habilitada dentro del plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la entrega (presentada por Sky) de conformidad a lo establecido en la OREDA

Solicitudes de baja de servicios

Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja del SRI deberán validarse dentro del día hábil siguiente a la entrega de la misma.

Las 61 solicitudes de baja recibidas durante el periodo analizado fueron validadas por Telmex. Telnor no recibió ninguna solicitud de baja.

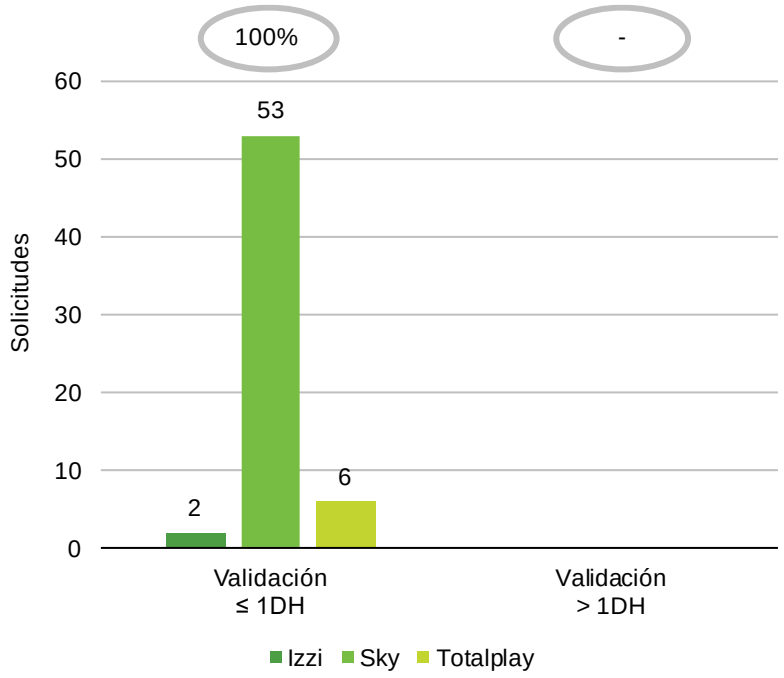


Figura 4.60: Plazos de validación de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Las 2 solicitudes de baja de SRP presentadas por Izzi, las 53 de Sky y las 6 de Totalplay, fueron validadas dentro del plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega, de conformidad a lo establecido en la OREDA.

Ejecución de baja de servicios

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja de SRP se ejecutarán dentro del día hábil siguiente a la entrega de la solicitud.

La Figura 4.61 muestra que 19 solicitudes de baja de SRP fueron ejecutadas en plazo superior al contemplado en la Oferta.

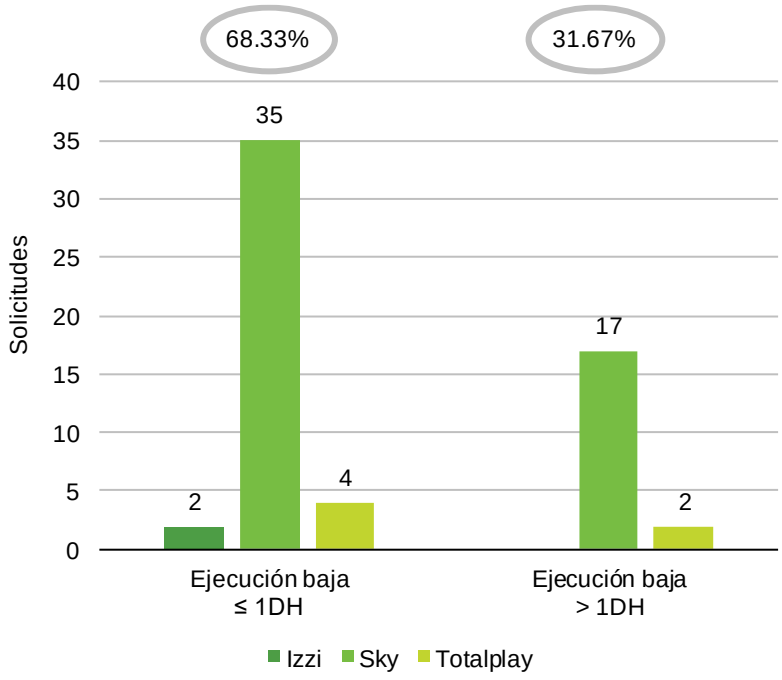


Figura 4.61: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De las 60 solicitudes de baja que fueron ejecutadas, 41 fueron ejecutadas dentro del plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega, de conformidad a lo establecido en la OREDA

Solicitudes de suspensión

Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes de suspensión de SRP se deberá comprobar que el servicio pertenezca al CS y acto seguido se procederá a su suspensión.

La Figura 4.62 muestra el tiempo en el que se realizó dicha comprobación para las 210 solicitudes de suspensión de SRP recibidas en el periodo analizado.

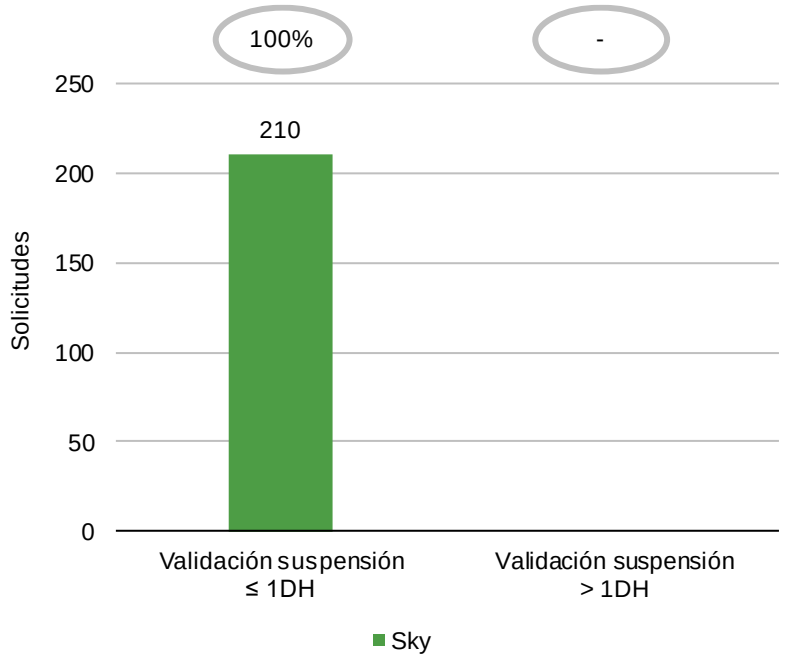


Figura 4.62: Plazos de validación de las solicitudes de suspensión de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De acuerdo con el procedimiento de la OREDA, las 210 solicitudes de suspensión presentadas por Sky fueron validadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

Ejecución de la suspensión

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión del SRI se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil.

Según el procedimiento definido, de un total de 210 solicitudes recibidas en el T1 2018, sólo 98 cumplieron con el tiempo establecido de 1 día hábil para la ejecución de la suspensión.

La Figura 4.63 muestra que de las 210 las solicitudes de suspensión de SRP recibidas, 112 fueron ejecutadas en un plazo superior al día hábil establecido en la OREDA.

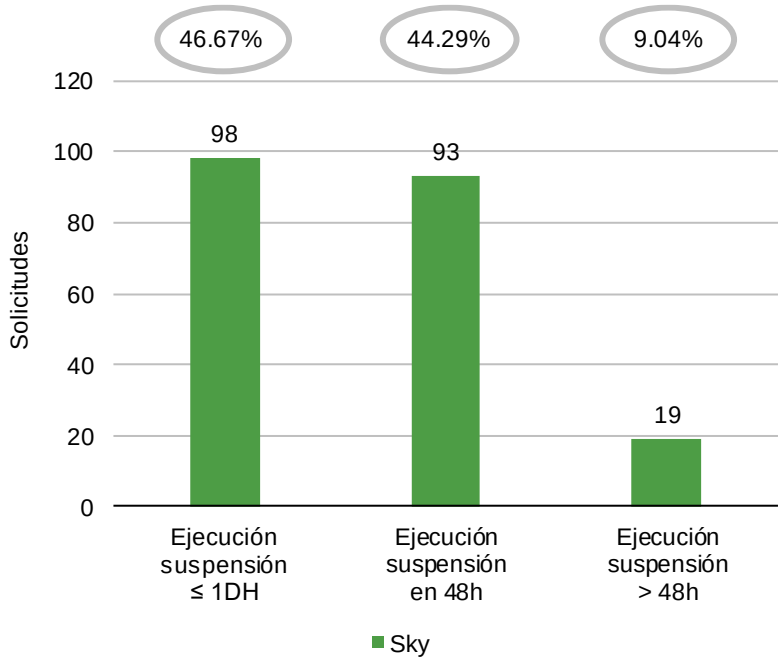


Figura 4.63: Plazos de ejecución de las solicitudes de suspensión de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en 1 día y para el 40% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 46.67% de las solicitudes de suspensión de Sky (98) fueron ejecutadas dentro del plazo máximo permitido de 1 día hábil. El 44.29% (93) fue suspendido en máximo 48 horas y el 9.04% (19) en más de 48 horas.

Solicitudes de reactivación

Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes de reactivación de SRP se deberá comprobar que el servicio pertenezca al CS y acto seguido se procederá a su reactivación.

Como se observa en la Figura 4.64, todas las solicitudes de reactivación de SRP recibidas durante el periodo analizado fueron validadas dentro los plazos contemplados en la Oferta.

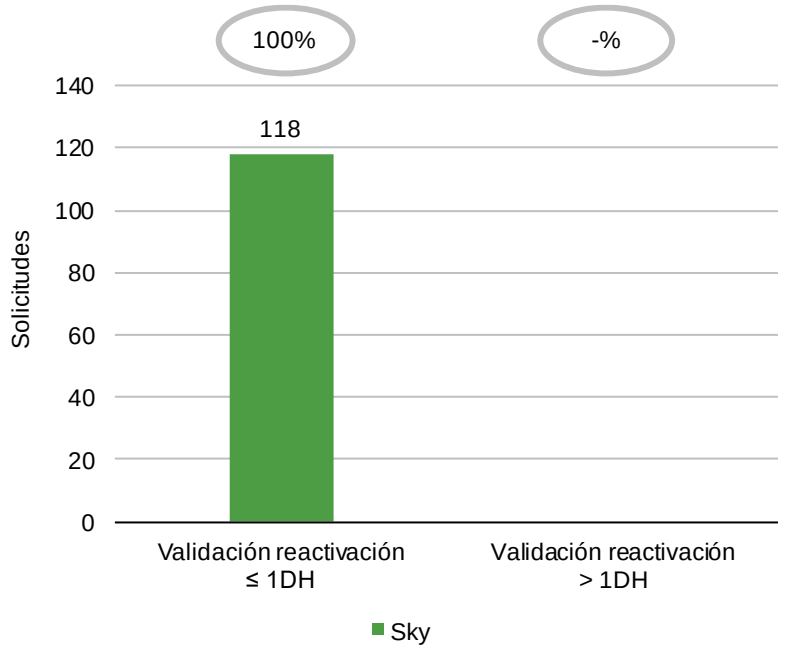


Figura 4.64: Plazos de validación de las solicitudes de reactivación de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Las 118 solicitudes de reactivación de SRP fueron validadas dentro del plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega, de conformidad a lo establecido en la OREDA.

Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, las solicitudes de reactivación del SRP se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud.

Según el procedimiento definido, 114 solicitudes recibidas en el T1 2018 cumplieron con el tiempo de 1 día hábil para la ejecución de la reactivación, de un total de 118 solicitudes. 1 solicitud fue cancelada después de la validación.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas desde la entrega de la misma.

La Figura 4.65 muestra que 3 solicitudes de reactivación entregadas fueron ejecutadas en plazos mayores a los definidos en la Oferta:

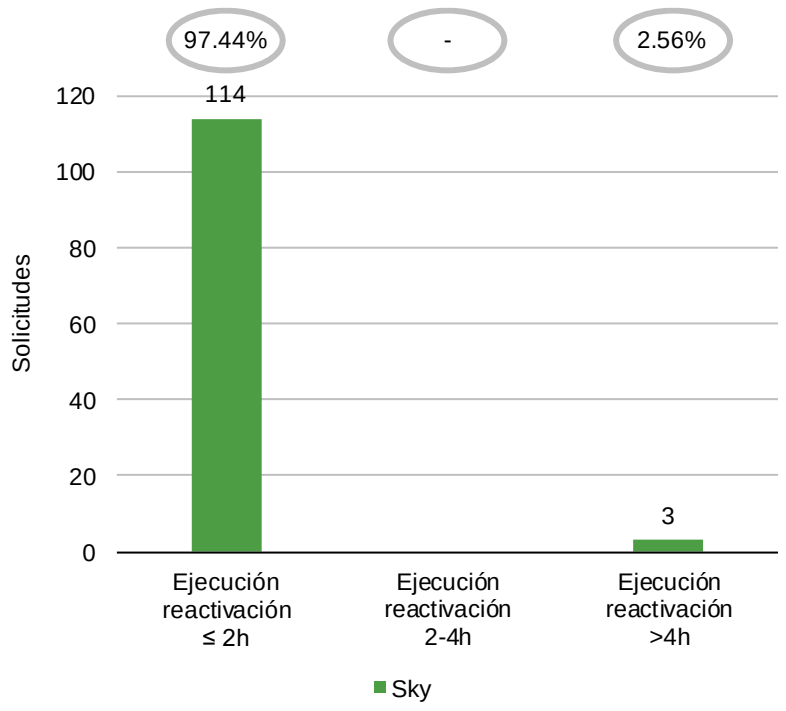


Figura 4.65: Plazos de ejecución de las solicitudes de reactivación de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 97.44% de las solicitudes de Sky fueron reactivadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas. El 2.56% restante se reactivó en más de 4 horas desde la entrega.

4.5.2 Incidencias en los servicios

La Figura 4.66 resume los plazos para la solución de incidencias acontecidas en el SRP de conformidad con el numeral 4.7 de la OREDA.

Figura 4.66: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRP [Fuente: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	• Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja • Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja • El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

Incidencias recibidas

En el T1 2018, se registraron 361 incidencias por parte de 4 CS diferentes.

Figura 4.67: Fallas recibidas por Telmex en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Tipo de falla					TOTAL
		Error de conexión	*Falla en voz*	*Modem dañado*	*Navegación lenta*	*No sincroniza*	
Telmex	Axtel	–	–	–	–	2	2
	Izzi	1	4	–	–	4	9
	Sky	24	34	15	37	191	301
	Totalplay	1	9	–	5	32	47
Telnor	Sky		–	–	–	2	2
TOTAL		**26**	**47**	**15**	**42**	**231**	**361**

Reparación de incidencias

Como se observa en la Figura 4.68, de las 361 incidencias de SRP registradas por Telmex en el periodo analizado, 117 superaron el plazo máximo de reparación de 1 día hábil establecido en la Oferta.

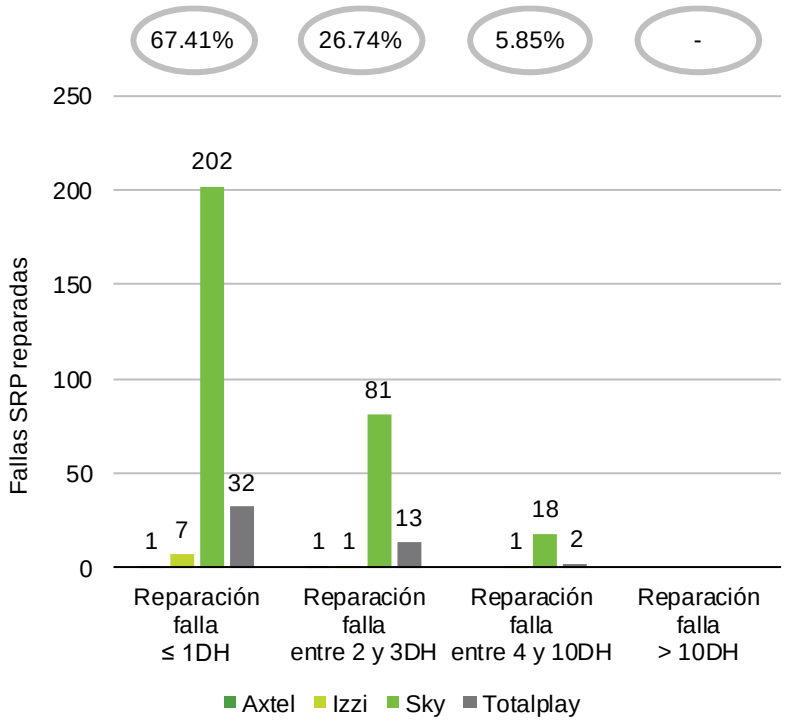


Figura 4.68: Plazos de reparación de fallas de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

En el caso de Telnor, las 2 incidencias de SRP presentadas por Sky en el periodo sujeto a revisión, 1 de ellas fue reparada dentro del día hábil siguiente a la notificación de la falla y la restante en máximo 3 días hábiles después del reporte (Figura 4.69).

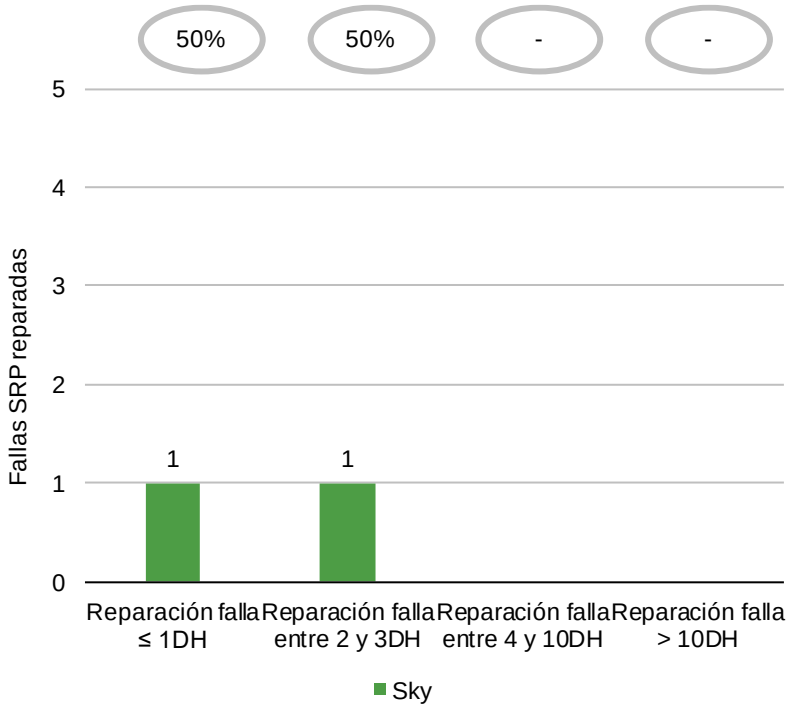


Figura 4.69: Plazos de reparación de fallas de SRP recibidas por Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros de reparación de fallas

En el caso de Telmex:

- El 50% de las incidencias de SRP de Axtel se repararon dentro del día hábil siguiente a la recepción de la misma y el 50% de las incidencias restantes se repararon dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega de la falla

- El 77.8% de las incidencias de SRP de Izzi se repararon dentro del día hábil siguiente a la recepción de la misma, el 11.1% se repararon dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega de la falla y el 11.1% restante se repararon dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la falla

- El 67.1% de las incidencias de SRP de Sky se repararon dentro del día hábil siguiente a la recepción de la misma. El 26.9% de las incidencias se repararon dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega de la falla y el 6.0% restante de las incidencias se repararon dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la falla.

- El 68.1% de las incidencias de SRP de Totalplay se repararon dentro del día hábil siguiente a la recepción de la misma. El 27.6% de las incidencias se repararon dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega de la falla y el 4.3% restante de las incidencias se repararon dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la falla.

En el caso de Telnor:

El 50% de las fallas de Sky se repararon dentro del día hábil siguiente a la recepción de la falla y el 50% restante en un máximo de 3 días hábiles.

4.6 SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)

Los numerales 5.3 y 5.5 de la Oferta contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. Esta información se resume en la Figura 4.70 que se incluye a continuación.

Figura 4.70: Obligaciones relacionadas con el SAIB [Fuente: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimientos de contratación, modificación y baja de SAIB		
Numeral 5.3	Validación	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación, baja)
Numeral 5.3	Análisis de factibilidad	1 DH desde la validación (alta, modificación)
Numeral 5.3	Entrega para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 5.3	Entrega para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida, y con acometida y provisión de equipos
Numeral 5.3	Habilitación[1] y aprovisionamiento modificaciones	Modificación en 3 DH
Numeral 5.3	Ejecución de baja	1 DH a partir de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 5.5	Validación de solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 2 DH 10% restante en un máximo de 3 DH
Numeral 5.5	Entrega para usuarios existentes	Sin provisión de equipos: • 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 8 DH Con provisión de equipos: • 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH
Numeral 5.5	Entrega para usuarios nuevos	Con acometida: • 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 7 DH Sin acometida: • 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH

[1]Toda habilitación de solicitudes realizadas antes de la fecha hábil de ingreso de la solicitud, se incluye dentro de las mediciones

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 5.5 y el horario establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes recibidas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

4.6.1 Información de los servicios

Solicitudes de servicios

En el T1 2018, se recibieron un total de 1184 solicitudes del SAIB de 1 único CS (Sky). Del total de solicitudes, el 58.3% fueron liquidadas (689), mientras que el resto (495) fueron canceladas.

Figura 4.71: Solicitudes del SAIB recibidas en el T1 2018 según el movimiento solicitado [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	TOTAL
Telmex	Sky	1129	36	19	**1184**

Figura 4.72: Solicitudes del SAIB recibidas en el T1 2018 según el estado de la solicitud [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	TOTAL
Telmex	Sky	689	495	**1184**

Comparativa de las solicitudes e incidencias del SAIB

En la Figura 4.73 se muestra el comparativo de las solicitudes e incidencias entre el T4·2017 y el T1 2018, donde se aprecia un aumento en las solicitudes de alta del servicio.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Alta	224	1129	404.0%
Baja	71	36	-49.3%
Modificación	17	19	11.8%
Incidencias	119	315	164.7%
Inc. por cada 100 usuarios finales	27.5	32.6	18.5%

Figura 4.73: Comparativo de las solicitudes e incidencias del SAIB entre T4 2017 y el T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Solicitudes de alta de servicios

Validación de solicitudes y análisis de factibilidad técnica

El procedimiento para la validación de las solicitudes y el análisis de su factibilidad se encuentra en el numeral 5.3 de la OREDA, estableciéndose un plazo de máximo 1 día hábil para cada una de las etapas.

Según el procedimiento de la OREDA el 100% de las 1129 solicitudes fueron validadas en 1 día hábil y analizada la factibilidad en 1 día hábil.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en la OREDA para la provisión de servicios, el 90% de las solicitudes deberán ser validadas y determinada su factibilidad técnica en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles desde la entrega de la misma

Como se muestra en la Figura 4.74, solo Telmex recibió solicitudes del SAIB durante el periodo sujeto a revisión, todas ellas provenientes de Sky. Las 1129 solicitudes recibidas fueron validadas y su factibilidad técnica analizada en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud. Estas solicitudes incluyen 4 solicitudes de cambio de modalidad de desagregación.

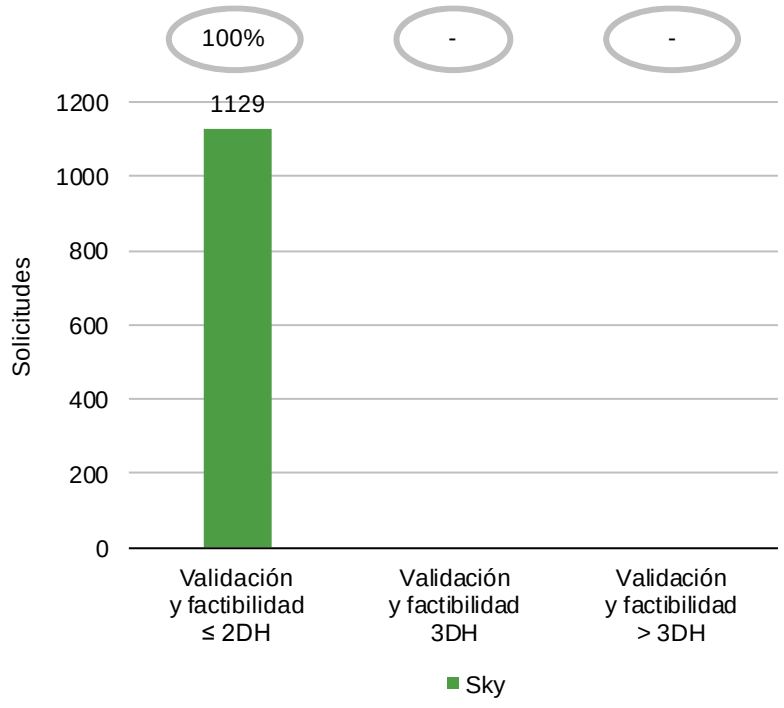


Figura 4.74: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes del SAIB de Sky recibidas durante el periodo analizado fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Habilitación del servicio

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión del SAIB establecidos en la OREDA, la habilitación del servicio deberá realizarse, en el caso de usuarios existentes que ya dispongan de todos los equipos necesarios, en 5 días hábiles desde la fecha de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles en el 10% restante.

Para usuarios existentes a los que el AEPT tenga que proporcionar equipos adicionales, la habilitación se realizará en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud para el 90% de los casos, y en 9 días hábiles en el 10% de los casos restantes.

Las solicitudes de usuarios nuevos con acometida y recursos de red deberán habilitarse en un máximo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 7 días hábiles en el 10% restante. En el caso de usuarios nuevos sin acometida, indistintamente de la provisión de equipos, el plazo establecido en la Oferta es de 7 días hábiles en el 90% de los casos, y de 9 días hábiles en el 10% de los casos restantes.

La Figura 4.75 muestra una tabla resumen con las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación (por ser solicitudes validadas y definidas como técnicamente factibles) y que fueron liquidadas, por tipo de usuario, indicando si se solicitaron equipos, por tipo de acometida, si se reagendaron fuera de plazo o si el CS sugirió una fecha que excedía el plazo contemplado en la OREDA (no siendo estas últimas consideradas para el análisis de plazos):

Figura 4.75: Solicitudes de alta del SAIB liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
			Con acometida		*Sin acometida*	
	Sin equipo	Con equipo	*Con equipo*	*Sin equipo*	*Con equipo*	*Sin equipo*
Telmex	–	4	–	–	611	22
Telnor	–	–	–	–	–	–
Reagendadas	**–**	**–**	**–**	**–**	**124**	**4**
CS propuso fecha fuera de plazo	**–**	**–**	**–**	**–**	**207**	**3**
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	**–**	**4**	**–**	**–**	**280**	**15**

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA para ese tipo de alta (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 5.3). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aun sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en el procedimiento.

Figura 4.76: Habilitación de altas[38] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SAIB para usuarios existentes [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

		AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
					≤7DH	8–9DH	>9DH
Usuarios existentes	S/E[39]	No se han registrado solicitudes					
	C/E[40]	Telmex	Sky	4	4	–	–

Figura 4.77: Habilitación de altas[41] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SAIB para usuarios nuevos [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

			AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
						≤7DH	8–9DH	>9DH
Usuarios nuevos	C/A[42]	S/E	No se han registrado solicitudes					
		C/E	No se han registrado solicitudes					
	S/A[43]	S/E	Telmex	Sky	15	14	1	–
		C/E	Telmex	Sky	280	229	23	28

Con base en lo anterior, se reportan 28 solicitudes de alta en los que el plazo de habilitación superó los 9 días hábiles.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes del SAIB de Sky para usuarios existentes con equipo fueron habilitadas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- El 82.37% de las solicitudes del SAIB de Sky para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. El 8.14% fueron habilitadas entre 8 y 9 días hábiles, y el 9.49% restante fueron habilitadas en más de 9 días hábiles.

38 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

39 Sin provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

40 Con provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

41 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

42 Con acometida.

43 Sin acometida.

Solicitudes de modificación de servicios

Validación de solicitudes y análisis de factibilidad técnica

El numeral 5.3 de la OREDA dispone que las solicitudes de modificación para el SAIB deberán validarse y verificarse (factibilidad técnica) en un plazo máximo de 2 días hábiles.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión de servicios definidos en el numeral 5.5 de la OREDA, el 90% de las solicitudes de modificación del SAIB deberán validarse y verificarse (factibilidad técnica) en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, la Oferta establece un plazo máximo de 3 días hábiles desde la entrega de la solicitud correspondiente.

Las 19 solicitudes de modificación del SAIB recibidas en el periodo objeto de estudio fueron validadas y su factibilidad técnica verificada dentro del plazo máximo establecido de 2 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud.

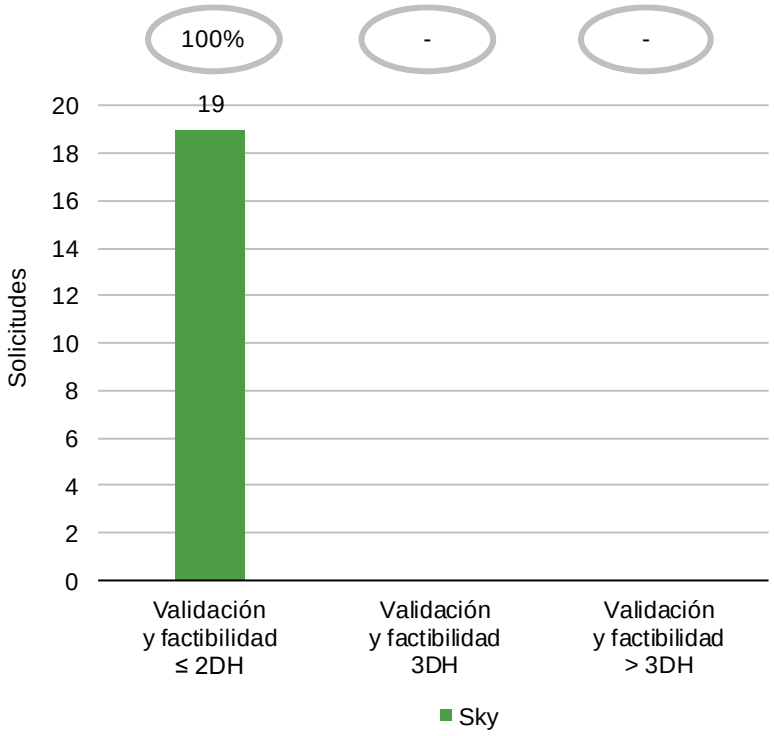


Figura 4.78: Plazos de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de modificación del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes de modificación del SAIB de Sky recibidas durante el periodo analizado fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Habilitación del servicio

La Oferta, en su numeral 5.3, establece que las solicitudes de modificación del SAIB deberán habilitarse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Como se observa en la Figura 4.79, 18 solicitudes fueron habilitadas en el plazo contemplado en la OREDA y 1 fue cancelada antes de la habilitación:

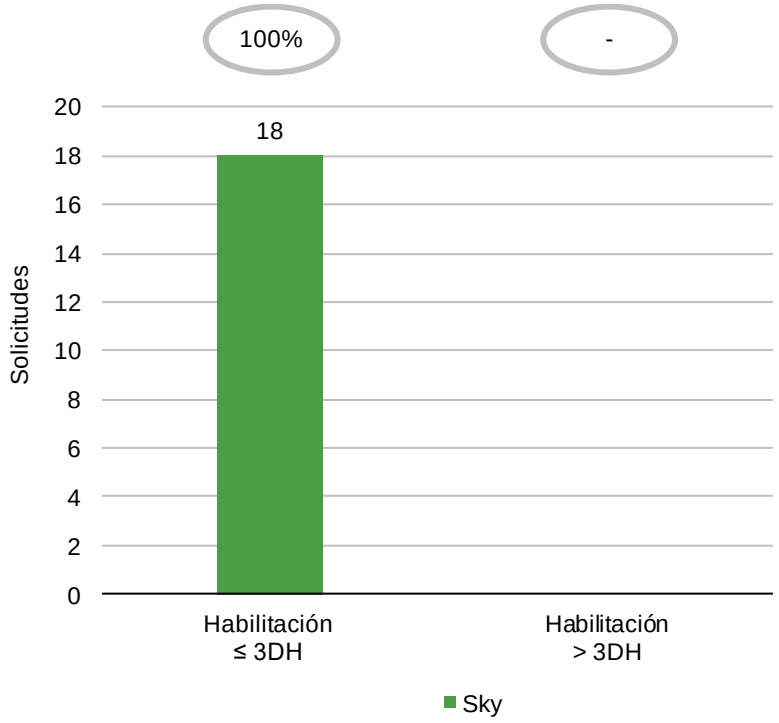


Figura 4.79: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Solicitudes de baja de servicios

Validación de solicitudes

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.3 de la OREDA, las solicitudes de baja del SAIB deberán validarse dentro del día hábil siguiente a la entrega de la solicitud.

La Figura 4.80 que se incluye a continuación muestra que las 36 solicitudes de baja del SAIB registradas en el periodo analizado fueron validadas dentro del plazo estipulado en la OREDA.

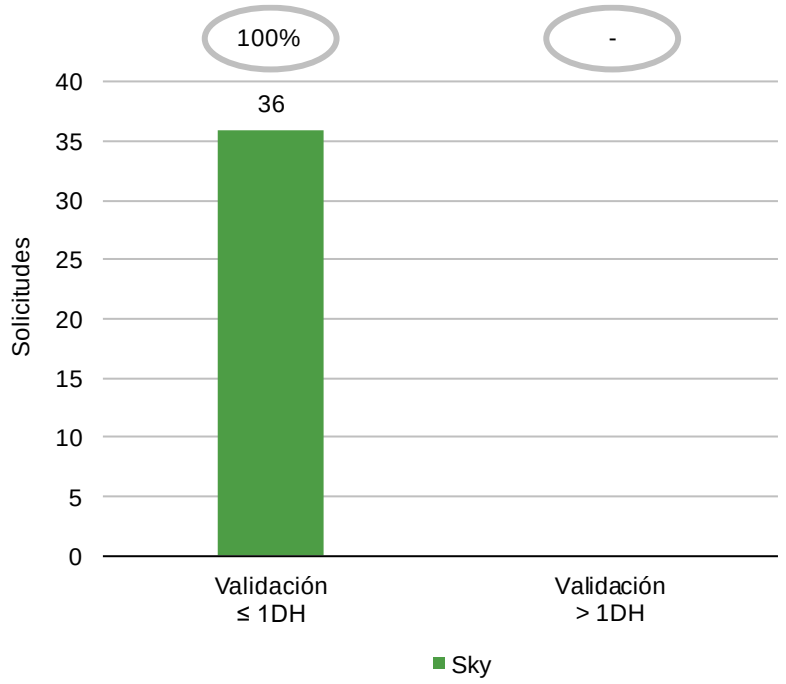


Figura 4.80: Plazos de validación de las solicitudes de baja del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Ejecución de baja de servicios

La OREDA, en su numeral 5.3, establece que las solicitudes de baja del SAIB se ejecutarán dentro del día hábil siguiente a la entrega de la solicitud.

De las 36 solicitudes de baja validadas, 34 fueron ejecutadas y 2 se cancelaron; de las solicitudes ejecutadas, en 14 casos se superó el plazo de ejecución de 1 día hábil desde la asignación del NIS (Figura 4.81).

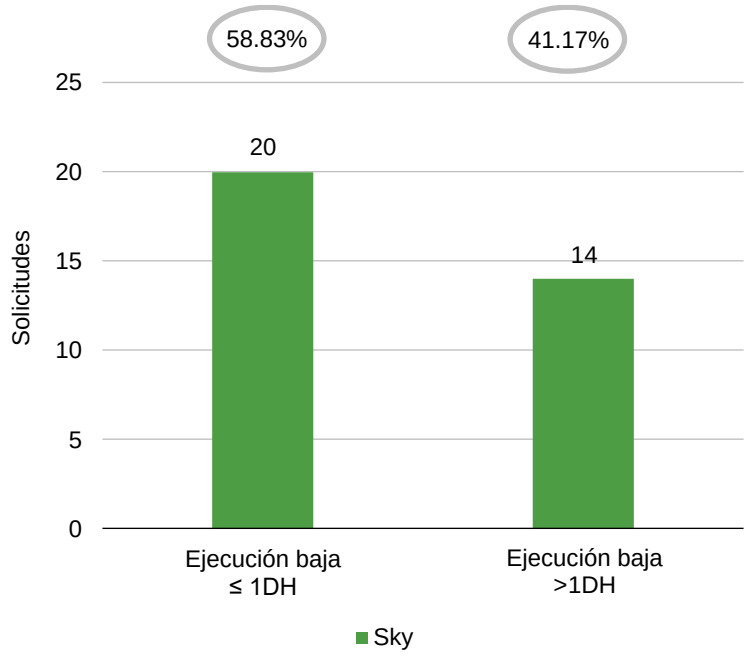


Figura 4.81: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Incidencias en los servicios

La Figura 4.82 recoge los plazos para la solución de incidencias acontecidas en el SAIB de conformidad con el numeral 5.5 de la OREDA.

Figura 4.82: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas del SAIB [Fuente: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 5.5	Reparación de fallas	• Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja • Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja • El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

Incidencias recibidas

La Figura 4.83 muestra las fallas recibidas para el SAIB durante el T1 2018. Todas ellas fueron reportadas por un único operador, Sky y atendidas por Telmex.

Figura 4.83: Fallas recibidas por Telmex en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Tipo de falla					TOTAL
		Falla en datos	*No sincroniza*	*Falla en voz*	*Navegación lenta*	*Módem dañado*	
Telmex	Sky	48	253	1	3	10	**315**

Reparación de incidencias

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en la OREDA, el 85% de las incidencias deberán resolverse dentro del día hábil siguiente a la entrega de la queja. Las incidencias restantes deberán ser atendidas en un 95% dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega y en un 5% en menos de 10 días hábiles.

El análisis de tiempos de solución de incidencias reportadas para el SAIB durante el T1 2018 ante Telmex se detalla en la Figura 4.84. Se aprecia que 1 de las fallas tuvo un plazo de solución superior a los 10 días hábiles siguientes a su reporte.

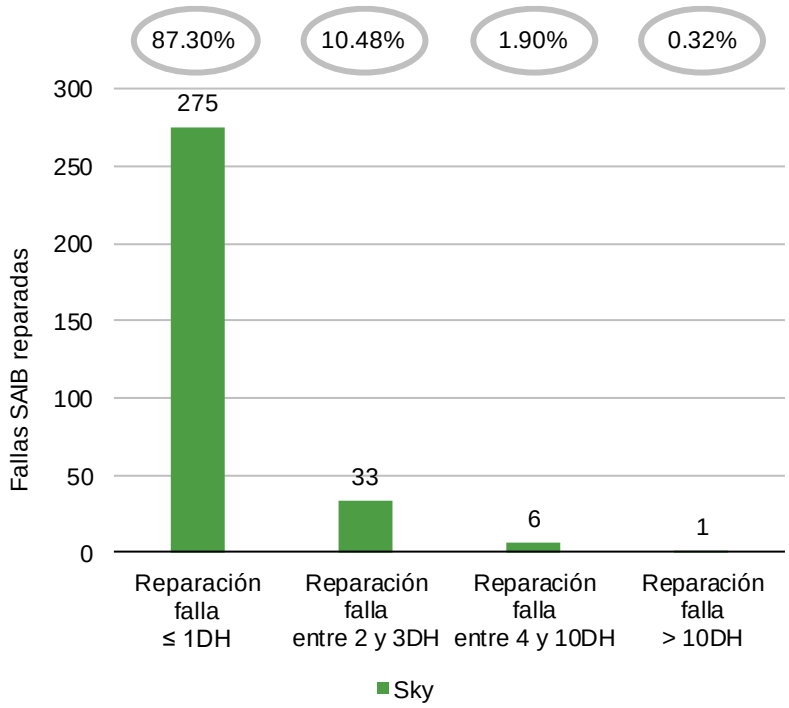


Figura 4.84: Plazos de reparación de fallas del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Parámetros de reparación de fallas

- El 87.30% de las incidencias de Sky acontecidas en SAIB durante el periodo analizado fueron reparadas dentro del día hábil siguiente a la notificación de la falla.
- El 10.48% de las incidencias fueron reparadas entre el segundo y el tercer día hábil siguiente a la recepción de la incidencia.
- El 1.90% de las incidencias fueron reparadas entre el cuarto y el décimo día hábil siguiente a la recepción de la incidencia.
- El 0.32% de las incidencias fueron reparadas superado el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la incidencia.

4.7 SERVICIOS DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (SCYD)

Los numerales 5.16 y 5.18 de la OREDA contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. Esta información se resume en la Figura 4.85 que se incluye a continuación.

Figura 4.85: Obligaciones relacionadas con los SCyD [Fuente: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud, modificación y baja del SCyD		
Numeral 5.16	Validación	1 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 5.16	Análisis de factibilidad	3 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 5.16	Habilitación[1]	20 DH desde la aceptación de la cotización por parte del CS En ampliación del nodo de concentración de acceso indirecto (NCAI): • para coubicación interna: 20 DH desde la entrega de la solicitud • para coubicación externa: 30 DH desde la entrega de la solicitud • para ubicación distante: 45 DH desde la entrega de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 5.18	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 4 DH 10% restante en un máximo de 6 DH
Numeral 5.18	Entrega del servicio	Para coubicación interna: • 90% de las habilitaciones en 20 DH, 10% restante en 30 DH Para coubicación externa: • 90% de las habilitaciones en 30 DH, 10% restante en 45 DH Para ubicación distante: • 90% de las habilitaciones en 45 DH, 10% restante en 68 DH

[1]Toda habilitación de solicitudes realizadas antes de la fecha hábil de ingreso de la solicitud, se incluye dentro de las mediciones

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 5.18 y el horario establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes recibidas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

4.7.1 Información de los servicios

Solicitudes de servicios

En el T1 2018, se recibieron un total de 61 solicitudes de SCyD, de las cuales 38 fueron de alta y 23 de modificación (ampliación de NCAI).

Figura 4.86: Solicitudes de SCyD recibidas en el T1 2018 según el movimiento solicitado [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Alta	Ampliación de NCAI	Baja	TOTAL
Telmex	Bestel	11	6	–	17
	Sky	17	10	–	27
Telnor	Sky	10	7	–	17
TOTAL		**38**	**23**	**0**	**61**

De las 61 solicitudes recibidas, 22 fueron canceladas y los 39 restantes correctamente liquidadas.

Figura 4.87: Solicitudes de SCyD recibidas en el T1 2018 según el estado de la solicitud [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	TOTAL
Telmex	Bestel	11	6	17
	Sky	14	13	27
Telnor	Sky	14	3	17
TOTAL		**39**	**22**	**61**

Comparativa de las solicitudes e incidencias de SCyD

En la Figura 4.88 se muestra el comparativo de las solicitudes e incidencias entre el T4·2017 y T1 2018.

	T4 2017	T1 2018	Var.
Alta	22	38	72.7%
Baja	10	–	-100.0%
Modificación	1	23	2200.0%
Incidencias	–	–	–

Figura 4.88: Comparativo de las solicitudes e incidencias de SCyD entre el T4 2017 y T1 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T4 2017 y T1 2018]

Solicitudes de alta de servicios

Validación de solicitudes y análisis de factibilidad técnica

La OREDA, en su numeral 5.16, establece un plazo máximo de 1 día hábil para la validación de las solicitudes de alta de SCyD desde la entrega de la solicitud y de máximo 3 días hábiles para la realización del análisis de la factibilidad.

Según el procedimiento, las 28 solicitudes de Telmex y las 10 solicitudes de Telnor cumplieron con la validación en 1 día hábil y la realización del análisis de factibilidad en 3 días hábiles.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión de servicios definidos en el numeral 5.18 de la Oferta, el 90% de las solicitudes deberán validarse y verificarse (factibilidad técnica) en un plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y para el 10% restante, la OREDA establece un plazo máximo de 6 días hábiles.

Las Figuras siguientes muestran que todas las solicitudes de alta de SCyD (38) recibidas en el periodo sujeto a revisión fueron validadas y verificadas (análisis de la factibilidad) dentro de los plazos anteriormente señalados.

Figura 4.89: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta de SCyD recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

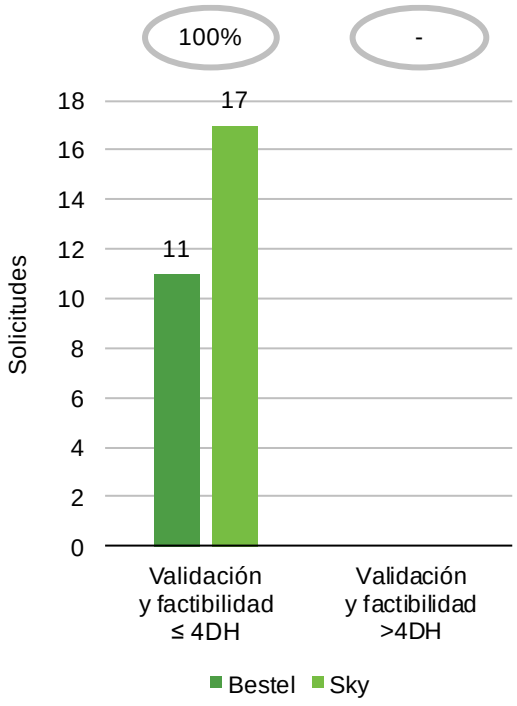
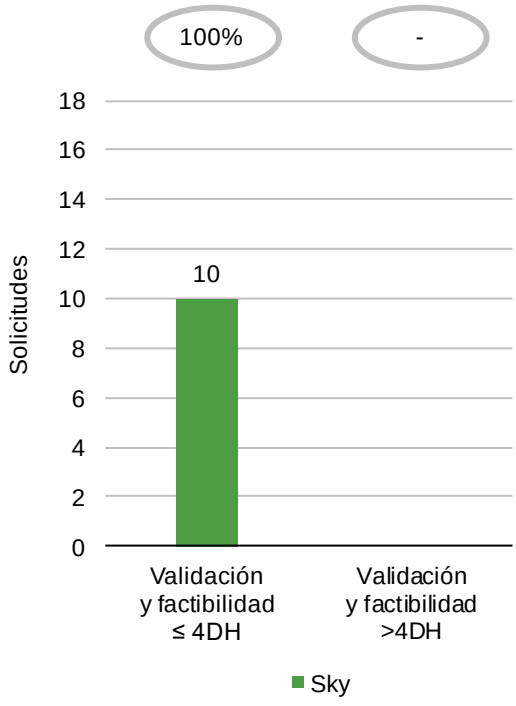


Figura 4.90: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta de SCyD recibidas por Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de alta de SCyD de Bestel y Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro de los 4 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las solicitudes de alta de SCyD de Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro de los 4 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Habilitación del servicio

El numeral 5.16 de la Oferta establece un plazo de 20 días hábiles para la habilitación de las solicitudes de alta de SCyD.

Según el procedimiento, se ha habilitado 1 solicitud de alta de SCyD dentro de los 20 días hábiles, de un total de 17 solicitudes.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión del servicio definidos en el numeral 5.18 de la OREDA, el 90% de las solicitudes de SCyD de coubicación interna, deberán habilitarse dentro de los 20 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud y en un plazo máximo de 30 días hábiles para el 10% restante.

Si la solicitud es de coubicación externa, el 90% de las solicitudes deberán habilitarse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud, y el 20% restante en un máximo de 45 días hábiles.

Finalmente, para el caso de ubicación distante, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo de 45 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y en un plazo máximo de 68 días hábiles, el 10% restante.

De las 28 solicitudes de alta recibidas por Telmex, se liquidaron un total de 10 solicitudes, correspondientes todas a coubicación interna (Figura 4.91). Respecto a las 10 solicitudes de alta de SCyD recibidas por Telnor, se liquidaron un total de 7 solicitudes.

Figura 4.91: Habilitación de altas[44] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SCyD para coubicación interna [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
				≤20 DH	*21–30 DH*	*>30 DH*
Coubicación interna	Telmex	Bestel	6	1	5	–
		Sky	4	–	4	–
	Telnor	Sky	7	–	7	–

44 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex

- El 16.7% de las solicitudes de coubicación interna de Bestel fueron habilitadas dentro de los 20 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud. El 83.3% restante se habilitó en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- En el 100% de las solicitudes de coubicación interna de Sky fueron habilitadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- En el caso de Telnor:
- En el 100% de las solicitudes de coubicación interna de Sky fueron habilitadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Solicitudes de modificación de servicios

Validación de servicios y análisis de factibilidad técnica

La OREDA, en su numeral 5.16, establece que las solicitudes de modificación de SCyD deberán validarse en 1 día hábil desde la entrega de la solicitud, y su factibilidad técnica deberá analizarse en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Según el procedimiento, las 16 solicitudes recibidas por Telmex y las 7 solicitudes recibidas por Telnor cumplieron con la validación en 1 día hábil y la realización del análisis de factibilidad en 3 días hábiles.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión de servicios definidos en el numeral 5.18 de la OREDA, el 90% de las solicitudes deberán validarse y verificarse (factibilidad técnica) en un plazo máximo de 4 días hábiles desde la entrega de la solicitud. Para el 10% restante, establece un máximo de 6 días hábiles.

Las 23 solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) recibidas por Telmex y Telnor durante el periodo objeto de estudio fueron validadas y su factibilidad técnica analizada dentro de los plazos contemplados en la OREDA (Figura 4.92 y Figura 4.93).

Figura 4.92: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SCyD recibidas por Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

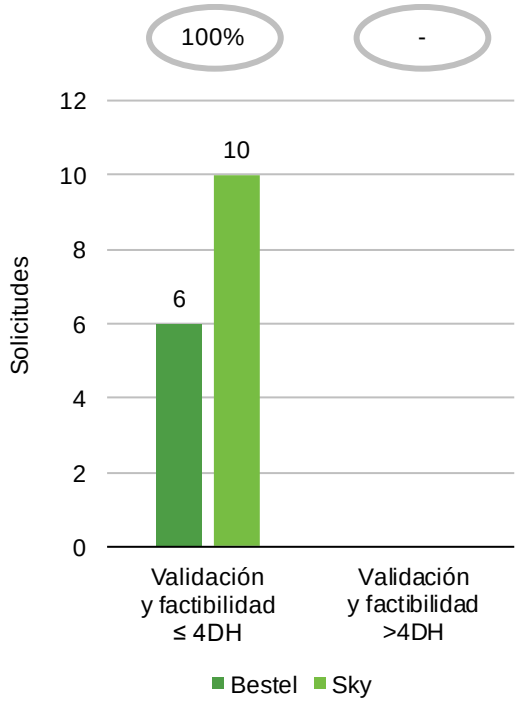
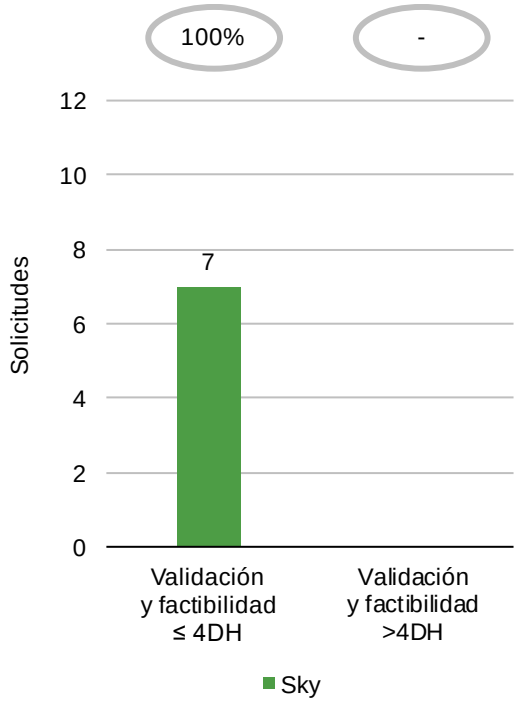


Figura 4.93: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SCyD recibidas por Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]



Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex

- El 100% de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Bestel y Sky recibidas en el periodo analizado fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro de los 4 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Sky recibidas en el periodo analizado fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro de los 4 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Habilitación del servicio

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.16 de la Oferta, la habilitación de las solicitudes de modificación de coubicación interna, coubicación externa y ubicación distante deberá realizarse dentro de los 20, 30 y 45 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud pertinente, respectivamente.

La Figura 4.94 muestra los plazos de habilitación de las solicitudes de modificación reportadas en el trimestre de análisis:

Figura 4.94: Habilitación de modificaciones[45] sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SCyD para coubicación externa [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
				≤20 DH	21–30 DH	>30 DH
Coubicación interna	Telmex	Bestel	5	–	5	–
		Sky	10	5	5	–
	Telnor	Sky	7	1	6	–

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Bestel fueron habilitadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- El 50% de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Sky fueron habilitadas dentro de los 20 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. El 50% restante fueron habilitadas en el plazo de 21 a 30 días hábiles.

En el caso de Telnor:

- El 14.3% de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Sky fueron habilitadas dentro de los 20 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. El 85.7% restante fueron habilitadas en el plazo de 21 a 30 días hábiles.

Solicitudes de baja de servicios

No se realizaron solicitudes de baja de SCyD en el periodo considerado.

45 Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

4.7.2 Incidencias de los servicios

La Figura 4.95 recoge los plazos de reparación de fallas para SCyD definidos en el numeral 5.18 de la OREDA.

Figura 4.95: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SCyD [Fuente: Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2017/2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 5.18	Reparación de fallas	• 90% de SCyD Local en 24 horas, 10% restante en 36 horas • 90% de SCyD Regional en 16 horas, 10% restante en 24 horas • 90% de SCyD Nacional en 12 horas, 10% restante en 18 horas

Incidencias recibidas

No se han reportado incidencias de SCyD durante el T1 2018 por parte de ninguno de los CS.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

5 CONTENIDOS AUDIOVISUALES RELEVANTES

5 CONTENIDOS AUDIOVISUALES RELEVANTES

Mediante acuerdo P/IFT/EXT/290514/105 del 29 de mayo de 2014 por el que el Pleno del Instituto identifica los contenidos audiovisuales relevantes, materia de la Medida Cuarta y el artículo Segundo Transitorio del Anexo 4 de la Resolución número P/IFT/EXT/060314/76 por la que se determinó al AEPT.

5.1.1 Medidas relacionadas

Cuarta: el Agente Económico Preponderante no podrá adquirir en exclusiva derechos de transmisión para cualquier lugar del territorio nacional sobre Contenidos Audiovisuales Relevantes, o realizar conductas con efectos similares.

5.1.2 Información de los servicios

Durante el periodo analizado, no se cuenta con registro de adquisición en exclusiva de derechos de transmisión sobre Contenidos Audiovisuales Relevantes por parte del AEPT.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

6 PROTECCIÓN A USUARIOS

6 PROTECCIÓN A USUARIOS

6.1.1 Medidas relacionadas

Anexo 1

Cuadragésima tercera: el Agente Económico Preponderante estará obligado a enviar un Servicio de Mensaje Corto gratuito a los Usuarios de Prepago cada vez que estos realicen una recarga de saldo, incorporando información básica de las tarifas, así como la dirección electrónica y el número telefónico gratuito en los cuales podrán consultar la información de las tarifas aplicables a sus servicios.

Cuadragésima Cuarta: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones al pago de bienes o servicios distintos; ni realizar cobros de servicios distintos a los contratados al momento de la contratación.

Deberá informar de los términos y condiciones de servicios, facturar los servicios prestados con un desglose y dar de baja servicios promocionales.

Cuadragésima Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá habilitar un número telefónico gratuito para atención al usuario.

Pondrá a disposición las mismas facilidades para contratar y cancelar los servicios.

Una vez que el usuario haya cancelado el servicio, el Agente Económico Preponderante deberá suspenderlo y abstenerse de generar nuevos cargos.

Cuadragésima Sexta: el Agente Económico Preponderante pondrá a disposición de los Usuario el desglose de concepto en la factura.

Cuadragésima Séptima: el formato de la factura deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones de cualesquier otros bien o servicio incluido en la factura. Asimismo, el Agente Económico Preponderante no podrá interrumpir la prestación de servicios de telecomunicaciones si el Usuario Final está al corriente en sus pagos por dichos servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones.

Cuadragésima Octava: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones a la adquisición de otro servicio de telecomunicaciones. Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá comercializar servicios de manera empaquetada y desagregada.

Cuadragésima Novena: el Agente Económico Preponderante estará obligado a desbloquear los equipos terminales, sin costo alguno.

Quincuagésima: el Agente Económico Preponderante no deberá realizar cargos por concepto de Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia u otro equivalente cuando sus usuarios, utilicen su propia red, independientemente de que se ubiquen fuera de la Región en la que se contrató el servicio.

Quincuagésima Primera: el Agente Económico Preponderante deberá informar a sus Suscriptores cada vez que realice modificaciones a su política de restricción o cancelación de números de Prepago por falta de recargas periódicas; asimismo informará sobre las opciones disponibles para la reactivación de sus números.

Quincuagésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá publicar en su página de Internet e incluir en sus contratos del esquema de Pospago, su política de penalizaciones para la terminación anticipada del contrato, estableciendo el monto de la penalización en proporción del plazo al momento de la terminación anticipada.

Quincuagésima Tercera: el Agente Económico Preponderante deberá informar a todos sus Suscriptores de Pospago, mediante aviso en su factura impresa o electrónica, el monto que el Usuario tendría que pagar en caso que este decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual con el Agente Económico Preponderante. Este aviso deberá aparecer, invariablemente, en todas las facturas impresas o electrónicas que el Agente Económico Preponderante envíe periódicamente a sus usuarios de Pospago.

Quincuagésima Cuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar, a requerimiento del Instituto, información relativa a las características de los planes comerciales o modalidades de pago tanto de Prepago como de Pospago, su intensidad de uso e información específica respecto a su comercialización.

Quincuagésima Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá establecer en sus contratos, publicidad y su sitio de Internet, las condiciones de calidad para servicios de voz y datos.

Quincuagésima Sexta: el Agente Económico Preponderante deberá prestar los servicios en condiciones satisfactorias de calidad.

Quincuagésima Octava: el Agente Económico Preponderante deberá permitir a sus Usuarios acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet y sin bloquear funcionalidad alguna en los equipos terminales.

Anexo 2

Cuadragésima Quinta: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones al pago de bienes o servicios distintos; ni realizar cobros de servicios distintos a los contratados.

Deberá informar de los términos y condiciones de servicios, facturar los servicios prestados con un desglose y dar de baja servicios promocionales.

Cuadragésima Sexta: el Agente Económico Preponderante deberá habilitar un número telefónico gratuito para atención al usuario.

Pondrá a disposición las mismas facilidades para contratar y cancelar los servicios.

Una vez que el usuario haya cancelado el servicio, el AEPT debe suspenderlos y abstenerse de generar nuevos cargos.

Cuadragésima Séptima: el Agente Económico Preponderante deberá informar a todos sus Suscriptores, mediante aviso en su factura impresa o electrónica, mediante los formatos autorizados por el Instituto, el monto que el usuario tendría que pagar en caso que este decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones.

Cuadragésima Octava: el formato de la factura deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones de cualesquier otros bien o servicio incluido en la factura. Asimismo, el Agente Económico Preponderante no podrá interrumpir la prestación de servicios de telecomunicaciones si el Usuario Final está al corriente en sus pagos por dichos servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones.

Cuadragésima Novena: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones a la adquisición de otro servicio de telecomunicaciones. Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá comercializar servicios de manera empaquetada y desagregada.

Quincuagésima: el Agente Económico Preponderante deberá ofertar sus servicios señalando en forma clara y concisa los términos específicos de los planes de contratación, conforme a tarifas y condiciones no discriminatorias, así como las características de los equipos, cuando estos estén incluidos.

Quincuagésima Primera: el Agente Económico Preponderante deberá abstenerse de cobrar por el desglose de las llamadas recibidas y realizadas por el Usuario, que tendrán que entregarse enlistadas en la factura de tal forma que se puedan distinguir con precisión las llamadas entrantes de las realizadas, la fecha y hora en que cada una de estas se llevaron a cabo, así como su duración y solo podrá cobrar por los conceptos autorizados por el Instituto.

Quincuagésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá permitir a sus usuarios acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet y sin bloquear funcionalidad alguna en los equipos terminales.

Quincuagésima Tercera: el Agente Económico Preponderante deberá establecer en sus contratos, publicidad y su sitio de Internet, las condiciones de calidad para servicios de voz y datos.

Respecto a la Supervisión de las Medidas relacionadas con la protección a usuarios finales, la DG-SVRA requirió información a los integrantes del AEPT, los cuales dieron contestación y presentaron diversa información relacionada con usuarios finales.

La Figura 6.1 y la Figura 6.2 muestran las Medidas, conceptos e información relacionada con las obligaciones a cargo de Telmex / Telnor y Telcel, respectivamente.

Figura 6.1: Información relacionada con usuarios finales presentada por Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Concepto	Medidas Anexo 2	Información relacionada a las obligaciones a cargo de Telmex /Telnor
No condicionamiento en la contratación Informar términos y condiciones de contratación. Mismas facilidades al contratar y cancelar	Cuadragésima Quinta Cuadragésima Sexta	El contrato marco integra cláusulas relacionadas con las condiciones en que provee el servicio, determinando los términos y condiciones aplicables, incluso señala los procedimientos de cancelación
Número telefónico gratuito	Cuadragésima Sexta	Ponen a disposición los números 018001230000, 018001232222 y el 050 para atender cancelaciones, reporte de fallas, cambios de domicilio y aclaraciones de cualquier tipo. Los números son comunicados mediante recibo telefónico, portal de Internet, Código de Prácticas Comerciales, tiendas comerciales, carteles visibles en los centros de atención y en el contrato marco de servicios.
Informar en la factura el monto a pagar en caso de que el usuario decida concluir la relación contractual	Cuadragésima Séptima	Conforme la Resolución P/IFT/180315/85[46] emitida por el Instituto, la factura establece el monto que el usuario tendría que pagar en caso que este decidiera concluir los servicios al momento de la facturación, estableciendo la leyenda siguiente: "Su saldo pendiente por compras a plazos es de: $XXX.XXX IVA incluido"
Ofertar claramente los planes, tarifas y condiciones; así como las características de los equipos	Quincuagésima	En los portales de internet, se publican las características de los planes de contratación, la estructura tarifaria, las reglas de aplicación tarifaria, así como las políticas comerciales y la vigencia. El contrato marco establece la calidad en la cual se proporcionan los equipos de telecomunicaciones y en la página de internet pueden consultarse las "guías y manuales" de los módem y una sección de preguntas frecuentes

[46] ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES AUTORIZA EL FORMATO DE LA FACTURA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS

Concepto	Medidas Anexo 2	Información relacionada a las obligaciones a cargo de Telmex /Telnor
Suspender los servicios una vez solicitado y abstenerse de efectuar cobros. Dar de baja servicios activados promocionalmente	Cuadragésima Quinta Cuadragésima Sexta	En el Código de Prácticas Comerciales menciona las políticas de baja de servicios. Una vez generada la baja no se realizan nuevos cargos debido a que se registran en el sistema para garantizar no se facturen nuevos cargos al cliente. Los servicios promocionales son dados de baja automáticamente por los sistemas.
Desglosar conceptos y tarifas en la factura. Desglosar los conceptos de telecomunicaciones de otros bienes y servicios, permitiendo el pago independiente	Cuadragésima Quinta Cuadragésima Octava	La factura incluye el desglose de los servicios facturados, detallando los conceptos del mes por servicios de telecomunicaciones y de otros servicios y/o bienes distintos como equipos de cómputo y electrónicos, de seguros, etc. También contiene dos códigos de barras, el primero corresponde al saldo de servicios de telecomunicaciones y otros servicios, es decir el monto total de los servicios, y el segundo solo incluye los servicios de telecomunicaciones prestados por Telmex/Telnor. Estos códigos de barras permiten el pago independiente de los servicios.
Establecer condiciones de calidad para servicios de voz y datos	Quincuagésima Tercera	En el contrato marco de servicios se encuentran las cláusulas referentes al tema de calidad del servicio. Telmex/Telnor publican los parámetros de calidad en diversas páginas de internet y periódicos, específicamente informando los Índices de Calidad ICO, ICAN e ICALD
No interrupción de los servicios cuando el suscriptor este al corriente en los pagos	Cuadragésima Octava	La factura contiene la leyenda de que Telmex/Telnor continúan prestando los servicios en tanto el usuario se encuentre al corriente de sus pagos, brindando a los usuarios información suficiente y necesaria a fin de que conozcan cómo se aplican los pagos de todos los servicios de telecomunicaciones que tenga contratados
Comercialización empaquetada y desagregada	Cuadragésima Novena	Telmex/Telnor ofertan servicios de voz y servicios de acceso a internet, lo cual se puede corroborar a través del RPC del Instituto, estos servicios se encuentran disponibles en las modalidades one play y double play. La información también se encuentra a disposición del público en el libro de tarifas
Enlistar en la factura las llamadas recibidas y realizadas	Quincuagésima Primera	La factura permite conocer el detalle de las llamadas efectuadas en el periodo facturado, distinguiendo las llamadas entrantes de las salientes, señalando la duración de las mismas, y cuando se contrata un plan o paquete tarifario, en la factura se presenta la descripción, características y contenido

Figura 6.2: Información relacionada con usuarios finales presentada por Telcel [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Concepto	Medidas	*Información relacionada a las obligaciones a cargo de Telcel*
Envío de SMS e información de tarifas	Cuadragésima Tercera	Se envía un SMS gratuito a los usuarios de prepago cada vez que estos realizan una recarga de saldo. Se pone a disposición en diversos canales la información tarifaria y comercial (sitios web, Centros de Atención a Clientes, Centros de Atención Telefónica, kioskos dentro de los CACs y en redes sociales).
No condicionar la contratación de bienes o servicios; realizar la comercialización de servicios de manera empaquetada y desagregada	Cuadragésima Cuarta, y Cuadragésima Octava,	El contrato marco no establece condicionantes para la contratación de bienes o servicios. Los empleados siguen un Código de Prácticas Comerciales el cual no establece condicionamientos de contratación a clientes. Se dispone de una oferta comercial aprobada por el Instituto en la que los servicios se pueden ofrecer tanto de manera empaquetada como desagregada.
Desglose, baja y suspensión de servicios e impedir nuevos cargos	Cuadragésima Cuarta, Cuadragésima Quinta, y Cuadragésima Sexta	Se utiliza un sistema de facturación por ciclos para los usuarios de pospago. Se hace del conocimiento, al usuario, de los servicios contratados evitando la facturación de servicios no solicitados. La baja de servicios se realiza cuando estos terminan su vigencia. Se realiza una captura en sistema para efecto de evitar nuevos cargos tras la cancelación de un servicio.
Números de atención gratuitos	Cuadragésima Quinta	Se cuenta con números telefónicos de contacto gratuitos *264 (prepago) y *111 (pospago), además de números de cobro revertido 01 800 disponibles en cada región
Facilidades en la contratación y la cancelación de los servicios	Cuadragésima Quinta	Para la contratación como para la cancelación de servicios de telecomunicaciones se pone a disposición de los usuarios finales los CACs, CATs; chat en línea, páginas de Internet, distribuidores autorizados y SMS. No se imponen condiciones para la cancelación de los servicios pudiendo hacerse aún antes de terminar el plazo contratado.
Pago independiente y no interrupción de servicios	Cuadragésima Séptima	Se permite el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones de cualquier tipo de bienes o servicios que se incluyen en la factura. No se interrumpe la prestación de servicios de telecomunicaciones siempre y cuando los usuarios finales se encuentren al corriente en sus pagos de los mismos.
Desbloquear equipos terminales sin costo	Cuadragésima Novena	Los equipos terminales adquiridos en prepago se entregan desbloqueados y en el caso de los equipos de pospago, estos se desbloquean una vez que: (i) se venza el plazo forzoso, o (ii) se haya pagado la penalización correspondiente en el caso de terminación anticipada, o (iii) cuando el equipo haya sido pagado en su totalidad.
No realizar cargos por	Quincuagésima	No se realiza ningún cobro por concepto de Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia desde la entrada en vigor de la

Concepto	Medidas	*Información relacionada a las obligaciones a cargo de Telcel*
concepto de Usuario Visitante o Itinerancia		Resolución de Preponderancia ya que la oferta tarifaria de Telcel es nacional, lo cual se puede comprobar en su página de Internet en la descripción de planes.
Información por la modificación a la política de restricción o cancelación de números de prepago por falta de recargas periódicas y reactivación	Quincuagésima Primera	Este procedimiento se contiene en el documento denominado Política de Ciclo de Vida Líneas de Prepago "Amigo de Telcel" disponible en el sitio de Internet https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/ciclo-vital-linea-amigo-prepago
Publicación de contratos y penalizaciones	Quincuagésima Segunda	La política de penalizaciones se encuentra publicada en www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/penas-convencionales, además de encontrarse prevista en la cláusula "Vigésimo Segunda. Penalizaciones" del contrato marco de prestación de servicios.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

7 PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

7 PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Mediante Acuerdo P/IFT/150617/339, de fecha 15 de junio de 2017, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emitió los ICD a que se refieren las Medidas Septuagésima Octava y Transitoria Quinta del Anexo 1 de la Resolución de fecha 27 de febrero de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, así como los términos, formatos y plazos para la presentación y seguimiento de los Reportes de Desempeño. Dicha Resolución establece en su artículo 6 lo siguiente:

> *"Articulo 6.- Los Reportes de Desempeño deberán ser presentados por el AEPT ante el Instituto para su revisión en las reuniones del Grupo de Trabajo de manera trimestral, sin menoscabo de que la periodicidad con la que se midan los ICD sea diferente a la frecuencia en que estos sean reportados…".*

Mediante Acuerdo P/IFT/150617/340, de fecha 15 de junio de 2017, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los ICD a que se refieren las Medidas Trigésima Quinta y Transitoria Sexta del Anexo 2, así como Quincuagésima y Transitoria Sexta del Anexo 3 de la Resolución de fecha 27 de febrero de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, y términos, formatos y plazos para la presentación y seguimiento de los reportes de desempeño, Resolución que en su artículo 6 establece lo siguiente:

> *"Articulo 6.- Los Reportes de Desempeño deberán ser presentados por el AEPT ante el Instituto para su revisión en las reuniones del Grupo de Trabajo de manera trimestral, sin menoscabo de que la periodicidad con la que se midan los ICD sea diferente a la frecuencia en que estos sean reportados…".*

En virtud de lo anterior, a continuación, se presenta la información relacionada con los ICD presentada por el AEPT:

7.1.1 Telcel

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 9 de febrero de 2018, Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. proporcionó información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de octubre al 31 de diciembre de 2017, en términos de las medidas Septuagésima Octava y Quinta Transitoria del Anexo 1 de la Resolución Bienal, las que a la letra señalan:

> *"SEPTUAGÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados. Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación.*
>
> *Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones internas y externas, bajo los términos, formatos y plazos establecidos por el Instituto.*
>
> *La Equivalencia de Insumos se aplicará a todos los servicios mayoristas regulados, salvo cuando el Agente Económico Preponderante demuestre ante el Instituto que no existe demanda de un servicio mayorista regulado en cuestión, o bien, cuando no sean servicios que se provea a sí mismo, en cuyo caso, deberá garantizar la no discriminación en la provisión de los servicios mayoristas regulados a terceros."*

TRANSITORIA

> "QUINTA.- El Instituto le notificará al Agente Económico Preponderante, dentro de un plazo máximo de 65 días hábiles siguientes a que surtan efectos las presentes modificaciones, supresiones y adiciones, el listado de Indicadores Clave de Desempeño, la periodicidad de reporte de los mismos, así como los formatos y plazos de entrega de la información."

En el Anexo I de la Resolución P/IFT/150617/339 denominado "Indicadores Clave de Desempeño relacionados con la provisión de los Servicios Mayoristas Regulados" se identifican los ICD siguientes: (i) tiempos promedio de programación de visitas técnicas; (ii) tiempos promedio de solución de fallas Severidad A, B y C en el servicio de conducción de tráfico; (iii) promedio de fallas Severidad A, B y C por puerto de acceso.

La información presentada referente a los ICD, fue revisada y validada por el auditor externo Mancera, S.C. Ernst & Young, lo anterior de conformidad con el artículo 10 de la Resolución P/IFT/150617/339.

7.1.2 Telmex y Telnor

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 9 de febrero de 2018, Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. proporcionaron información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de octubre al 31 de diciembre de 2017, en términos de las medidas Trigésima Quinta y Transitoria Sexta del Anexo 2, así como de las medidas Quincuagésima y Transitoria Sexta del Anexo 3 de la Resolución Bienal, las cuales consisten en:

ANEXO 2

> *"TRIGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados.*
>
> *Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación.*
>
> *Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto.*
>
> *La Equivalencia de Insumos se aplicará a todos los servicios mayoristas regulados, salvo cuando el Agente Económico Preponderante demuestre ante el Instituto que no existe demanda de un servicio mayorista en cuestión."*

TRANSITORIA DEL ANEXO 2

> *"SEXTA.- El Instituto le notificará al Agente Económico Preponderante, dentro de un plazo máximo de 65 días hábiles siguientes a que surtan efectos las presentes modificaciones, supresiones y adiciones, el listado de Indicadores Clave de Desempeño, la periodicidad de reporte de los mismos, así como los formatos y plazos de entrega de la información."*

ANEXO 3

"QUINCUAGÉSIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados.

Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación.

Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto.

La Equivalencia de Insumos se aplicará a todos los servicios mayoristas regulados, salvo cuando el Agente Económico Preponderante demuestre ante el Instituto que no existe demanda de un servicio mayorista en cuestión."

TRANSITORIA DEL ANEXO 3

"SEXTA.- El Instituto le notificará al Agente Económico Preponderante, dentro de un plazo máximo de 65 días hábiles siguientes a que surtan efectos las presentes modificaciones, supresiones y adiciones, el listado de Indicadores Clave de Desempeño, la periodicidad de reporte de los mismos, así como los formatos y plazos de entrega de la información."

Es así que en el Anexo I de la Resolución P/IFT/150617/340 denominado "Indicadores Clave de Desempeño" relacionados con la provisión de los Servicios Mayoristas Regulados" se identifican diversos ICD como: (i) tiempos promedio para la programación de visitas técnicas; (ii) promedios de fallas; (iii) tiempo promedio de solución de fallas; (iv) porcentaje promedio de disponibilidad (v) tiempo promedio para la instalación.

La información que fue presentada referente a los ICD, fue revisada y validada por el auditor externo Mancera, S.C. Ernst & Young, lo anterior de conformidad con el artículo 10 de la Resolución P/IFT/150617/340.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

8 VISITAS DE VERIFICACIÓN

8 VISITAS DE VERIFICACIÓN

De enero a marzo de 2018, la DG-SVRA programó 3 Visitas de Verificación a Telmex, 1 Visita de Verificación a Sky y 1 Visita de Verificación a Axtel con el objeto de inspeccionar el cumplimiento de la Regulación Asimétrica al AEPT. El detalle sobre cada una de las visitas practicadas se muestra en la Figura 8.1.

Figura 8.1: Visitas de verificación realizadas en el T1 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2018]

Fecha de visita de verificación	Objeto de la visita de verificación	Medidas verificadas	Estatus del procedimiento de verificación
23 al 26 de enero de 2018	Verificar los procedimientos en SEG relacionados con la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.	Cuarta, y Decimosexta de las Medidas de Servicios de Desagregación.	En proceso
29 de enero al 1 de febrero de 2018	Verificar la capacidad excedente de pozos y ductos	Trigésima de las Medidas del Servicio Fijo.	En proceso
31 de enero de 2018	Verificar los procedimientos en SEG relacionados con la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.	Cuarta, y Decimosexta de las Medidas de Servicios de Desagregación.	En proceso
6 al 9 de febrero de 2018	Verificar los procedimientos en SEG relacionados con la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.	Cuarta, y Decimosexta de las Medidas de Servicios de Desagregación.	En proceso
16 al 21 de febrero de 2018	Verificar los procedimientos en SEG relacionados con la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.	Cuarta, y Decimosexta de las Medidas de Servicios de Desagregación.	En proceso

Las anteriores visitas se encuentran ‘en proceso’, ya que actualmente las últimas actuaciones corresponden a los escritos de desahogo presentados por las empresas verificadas, o en su caso corresponden a la última acta circunstanciada levantada por el Instituto, por lo que hasta el momento no se ha emitido Resolución que ponga fin al procedimiento.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

9 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AEPT

9 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B de C.V.

De las acciones de supervisión relacionadas con los títulos de concesión otorgados al AEPT, se hace de su conocimiento que derivado de las solicitudes de prórroga de vigencia de los títulos de concesión otorgados a **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B de C.V.** (en adelante "**TELMEX**"), la Dirección General de Supervisión (en adelante "**DG-SUV**"), realizó durante el trimestre que se reporta, la revisión de la información correspondiente a los expedientes que se precisan a continuación:

TELMEX					
Expediente	**Folio FET**	**Título de Concesión**	**Fecha de otorgamiento o prorroga**	**Servicios**	**Cantidad de Títulos de concesión y cobertura**
310.2/0001 (PAP)	FET069481 CO-102992 FET069483 CO-102992 FET069485 CO-102992	Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio de provisión de enlaces de microondas punto a punto en todo el país.	4 de junio de 1998.	Internet y provisión de capacidad/ enlaces	3 títulos de bandas. Concurso 11-PAP-23: 21507.5 – 21535.5 MHz 22739.5 – 22767.5 MHz Concurso16-PAP-23: 21800.0 – 21850.0 MHz 23000.0 – 23050.0 MHz Concurso 26-PAP-15: 14501.0 – 14529.0 MHz 15229.0 – 15257.0 MHz
312.045/0010 (L)	FET055763 CO-102992	Título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar los servicios de acceso inalámbrico fijo o móvil.	28 de octubre de 1998.	Internet y telefonía local fija.	1 título de red para las 9 regiones.
312.045/0010 (L)	FET069086 CO-102992 FET069087 CO-102992 FET069088 CO-102992 FET069089 CO-102992 FET069090 CO-102992	Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para prestar los servicios de acceso inalámbrico fijo o móvil.	28 de octubre de 1998.	Internet y telefonía local fija.	9 títulos de bandas, uno para cada región. Bandas de frecuencias: 3450 – 3475 MHz 3550 – 3575 MHz

	FET069091 CO-102992 FET069092 CO-102992 FET069093 CO-102992 FET069094 CO-102992				

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. de C.V.

Respecto a las acciones de supervisión relacionadas con los títulos de concesión otorgados al AEPT, **RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. de C.V.** (en adelante "**TELCEL**"), se hace de su conocimiento que derivado de las solicitudes de prórroga de vigencia de los títulos de concesión otorgados a **TELCEL** con vigencia al 2018, la **DG-SUV** realizó en el trimestre que se reporta, la revisión de la información correspondiente a los expedientes que se precisan a continuación:

TELCEL					
Expediente	**Folio FET**	**Título de Concesión**	**Fecha de otorgamiento o prorroga**	**Servicio**	**Cantidad de Títulos de concesión y cobertura**
310.2/0017	FET069737 CO-100576 FET069738 CO-100576 FET009638 CO-100576	**Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico**	4 de junio de 1998	Provisión de capacidad/ enlaces	3 títulos de bandas con cobertura Nacional
312.045/0043(L)	FET068000 CO-100625	**Títulos de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar los servicios el servicio local de telefonía fija o móvil, comercializar la capacidad de la red y el acceso a redes de datos, video audio y videoconferencia**	7 de octubre de 1998.	Telefonía celular/ móvil	1 título de red para las 9 regiones.
312.045/0043(L)	FET068001 CO-100625 FET068002 CO-100625 FET068003 CO-100625 FET068004 CO-100625 FET068005 CO-100625	**Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio de acceso**	7 de octubre de 1998.	Telefonía celular/móvil	9 títulos de bandas, uno para cada región. Bandas de frecuencias: 1865 – 1870 MHz 1945 – 1950 MHz

	FET068006 CO-100625 FET068007 CO-100625 FET068008 CO-100625 FET068009 CO-100625	**inalámbrico fijo o móvil.**			

9.1 SUPERVISIONES CONCLUIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B de C.V.

Se informa que mediante el oficio IFT/225/UC/DG-SUV/1122/2018 de 12 de marzo de 2018, esta **DG-SUV** emitió el dictamen de cumplimiento de obligaciones en sentido favorable, para el efecto de dar continuidad al trámite de solicitud de prórroga de **TELMEX,** respecto de 10 (diez) títulos de concesión con vigencia al 1 de abril de 2018, cuyos datos se mencionan a continuación:

TELMEX					
Expediente	**Folio FET**	**Título de Concesión**	**Fecha de otorgamiento o prorroga**	**Servicios**	**Cantidad de Títulos de concesión y cobertura**
310.2/0001 (M)	FET069163 CO-102992	**Título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones , para prestar el servicio de provisión de enlaces de microondas punto a multipunto.**	1 de abril de 1998.	Internet y provisión de capacidad/ enlaces	1 título de Red para las 9 regiones.
310.2/0001 (M)	FET069164 CO-102992 FET069165 CO-102992 FET069166 CO-102992 FET069167 CO-102992 FET069168 CO-102992 FET069169 CO-102992 FET069170 CO-102992 FET069171 CO-102992 FET069172 CO-102992	**Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio de provisión de enlaces de microondas punto a multipunto en las 9 regiones**	1 de abril de 1998.	Internet y provisión de capacidad/ enlaces	9 títulos de bandas, uno para cada región. Bandas de frecuencias para regiones 1 a 9 salvo región 4: 10270 – 10300.0 MHz 10620.0 – 10650.0 MHz Bandas de frecuencias para región 4: 10180 – 10210.0 MHz 10530.0 – 10560.0 MHz

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

10 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

10 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

10.1 TARIFAS AL USUARIO

El artículo Cuadragésimo Transitorio del Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, establece que el AEPT en el sector de las telecomunicaciones está obligado a cumplir con lo dispuesto en los artículos 208 fracciones I y II y 267 fracciones V y VI de la LFTyR, a partir de su entrada en vigor, es decir, a partir del 13 de agosto del 2014.

Las tarifas sujetas a análisis y sobre las que se emitió pronunciamiento por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones fueron las siguientes para Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.:

Mediante oficio IFT/221/UPR/028/2018 de 23 de enero de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	5000 MB Diferidos para Navegar en Equipos de Datos	000998	11-enero-18
2.-	Mayores Beneficios en Recargas de $50 y $100	000999	11-enero-18
3.-	Mayores Beneficios Adicionales en Recargas De $50 y $100 (Portabilidad)	001000	11-enero-18
4.-	IVR Gráfico (Dial My App)	001096	11-enero-18
5.	Un Mes de Cargo por Servicio Sin Costo al Contratar el Plan Telcel Max Empresarial 1000 4G	001097	11-enero-18
6.-	Esquema de Beneficios Aplicables para Clientes del Segmento Corporativo-Empresarial	002034	17-enero-18
7.-	Descuento en Renta al Contratar o Renovar un Plan Telcel Max Empresarial 1000 4G	002035	17-enero-18
8.-	Beneficio WhatsApp Sin Límite en Contrataciones y Renovaciones	002036	17-enero-18
9.-	Internet Telcel Empresa E010	002037	17-enero-18
10.-	Internet Telcel Empresa E011	002039	17-enero-18
11.-	Renuévate: Cambio de Equipo Terminal en Amigo de Telcel (Prepago)	002040	17-enero-18

Mediante oficio IFT/221/UPR/047/2018 de 2 de febrero de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Telcel UP: Seguro para Dispositivos Electrónicos Portátiles	005226	30-enero-18
2.-	Telcel UP: Seguro para Dispositivos Electrónicos Portátiles (Segmento Corporativo / Empresarial)	005227	30-enero-18
3.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet (Planes Mixto/Consumo Controlado)	005229	30-enero-18
4.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet (Sistema Amigo de Telcel)	005230	30-enero-18
5.	Paquete de Larga Distancia Mundial (Prepago y Pospago Mixto/Consumo Controlado)	005408	30-enero-18
6.-	Paquete de Larga Distancia Mundial (Pospago Mixto/Consumo Controlado Corporativo-Empresarial)	005415	30-enero-18
7.-	Actualización de Tarifa por Minuto Nacional Saliente para Planes Telcel Corporativo/Empresarial Participantes	005419	30-enero-18

Mediante oficio IFT/221/UPR/059/2018 de 9 de febrero de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Telcel Max Sin Límite	007487	1-febrero-18
2.-	Localización Empresarial Telcel (LET)	008152	6-febrero-18
3.-	Tarifas de Roaming Internacional para Sistema Amigo de Telcel (Prepago) y Planes Mixtos/Consumo Controlado	008153	6-febrero-18
4.	Recargas de Saldo Entretenimiento Aplicables al Sistema Amigo de Telcel (Prepago)	008154	6-febrero-18

Mediante oficio IFT/221/UPR/075/2018 de 20 de febrero de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN DE OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Beneficio Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp Sin Límite en Contracciones y Renovaciones	009080	12-febrero-18
2.-	Beneficio UBER en Contrataciones y Renovaciones	009081	12-febrero-18
3.-	Beneficio Instagram y Snapchat en Contrataciones y Renovaciones	009214	12-febrero-18

Mediante oficio IFT/221/UPR/082/2018 de 22 de febrero de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Telcel Max Sin Límite MPP	009697	15-Febrero-2018
2.-	Telcel Max Sin Límite Consumo Controlado	009698	15-Febrero-2018
3.-	Telcel Max Sin Límite Mixto	009699	15-Febrero-2018
4.-	Telcel Max Sin Límite Consumo Controlado MPP	009700	15-Febrero-2018
5.-	Telcel Max Sin Límite Mixto MPP	009701	15-Febrero-2018
6.-	Telcel Max Sin Límite Empleado Corporativo	009702	15-Febrero-2018
7.-	Telcel Max Sin Límite Mixto Empleado Corporativo	009703	15-Febrero-2018
8.-	Telcel Max Sin Límite Mixto FONACOT	009704	15-Febrero-2018
9.-	Telcel Max Sin Límite Profamily	009705	15-Febrero-2018
10.-	Telcel Max Sin Límite Mixto Profamily	009707	15-Febrero-2018
11.-	Telcel Max Sin Límite Mixto MPP Profamily	009708	15-Febrero-2018
12.-	Telcel Max Sin Límite Mixto Prepagado	009709	15-Febrero-2018
13.-	Telcel Max Sin Límite U	009710	15-Febrero-2018

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
14.-	Telcel Max Sin Límite Mixto Prepagado B	009711	15-Febrero-2018
15.-	Telcel Max Sin Límite U Mixto	009712	15-Febrero-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/093/2018 de 2 de marzo de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Telcel Max Sin Límite Profamily	011700	27-Febrero-2018
2.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet	011702	27-Febrero-2018
3.-	Paquetes Adicionales Más Megas	011711	27-Febrero-2018
4.-	Descuento en Renta al Renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los Planes Telcel Max Sin Límite 7000, 8000, 9000, 12000, 20000 y 50000	011714	27-Febrero-2018
5.-	6 Meses de Cargo por Servicio con Planes Telcel Max Sin Límite 7000 en Adelante (Portabilidad)	011716	27-Febrero-2018
6.-	6 Meses de Cargo por Servicio con Planes Telcel Max y Telcel Max Sin Límite Participantes (Portabilidad)	011717	27-Febrero-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/096/2018 de 5 de marzo de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN DE OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Promociones Exprés (Saldo de Regalo)	011705	27-febrero-2018
2.-	Promociones Exprés (Suscripciones)	011706	27-febrero-2018
3.-	Promociones Exprés (Paquetes Amigos)	011707	27-febrero-2018
4.-	Promociones Exprés (SMS)	011708	27-febrero-2018

5.-	Videollamada (Prepago)	011709	27-febrero-2018
6.-	Videollamada (Pospago)	011710	27-febrero-2018
7.-	M2M Telcel Empresa E012	011712	27-febrero-2018
8.-	M2M Telcel	011713	27-febrero-2018
9.-	2 Meses de Recatel Plus con Planes Telcel Max y Telcel Max Sin Limite	011715	27-febrero-2018
10.-	Promoción de Datos Adicionales para Planes Telcel Max Sin Limite (Portabilidad)	011718	27-febrero-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/102/2018 de 9 de marzo de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Telcel Max Sin Límite Profamily MPP	012410	05-marzo-2018
2.-	Promociones Express (Megabytes)	012411	05-marzo-2018
3.-	Paquetes Internet Amigo	013102	08-marzo-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/114/2018 de 16 de marzo de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Planes SMS Empresariales	013401	12-marzo-2018
2.-	Planes SMS Empresariales (Consumo Controlado)	013402	12-marzo-2018
3.-	Paquetes Internet Amigo	013786	13-marzo-2018
4.-	TIP Óptimo	013787	13-marzo-2018
5.-	Rentas Gratis en Pago por Adelantado	013788	13-marzo-2018
6.-	Telcel Empresa E013	013789	13-marzo-2018
7.-	$300 de Saldo de Regalo en la Compra de un Amigo Kit	013790	13-marzo-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/123/2018 de 23 de marzo de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes	013943	14-marzo-2018
2.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Empresariales Participantes Región 9	013944	14-marzo-2018
3.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Empresariales Participantes Regiones 1 a 8	014066	15-marzo-2018
4.-	Promoción Pasatiempo (Prepago a Prepago)	014223	16-marzo-2018
5.	Descuento en Renta al Renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los Planes Telcel Max Sin Límite 7000, 8000, 9000 y 12000 (Promoción Platino)	014224	16-marzo-2018
6.-	Datos Adicionales para Usuarios del Segmento Corporativo/Empresarial que se Porten a Telcel	014225	16-marzo-2018
7.-	Beneficios para Clientes del Segmento Corporativo/Empresarial	014226	16-marzo-2018
8.-	Telcel UP: Seguro para Dispositivos Electrónicos Portátiles (Corporativo/Empresarial)	014702	21-marzo-2018
9.-	Beneficio Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp Sin Límite en Contrataciones y Renovaciones (Planes Corporativos)	014703	21-marzo-2018
10.-	Promoción Mensajes Empresa Sin Frontera	014704	21-marzo-2018
11.-	Telcel UP: Seguro para Dispositivos Electrónicos Portátiles	014705	21-marzo-2018
12.-	$80 de Saldo de Regalo en la Compra de un Amigo Kit	014706	21-marzo-2018
13.-	1 Paquete Amigo Sin Límite en la Compra de un Amigo Kit	014707	21-marzo-2018

Del análisis a la totalidad de las tarifas de los oficios arriba mencionados se desprendió que los servicios de telecomunicaciones ofertados por el AEPT a sus usuarios, cumplían con las condiciones comerciales de precio, así como con la terminación de tráfico, en llamadas originadas dentro y fuera de la red de Telcel, sin que existiera diferencia alguna, según se advirtió del análisis de todas las tarifas.

Es así que las condiciones comerciales incluidas en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones solicitadas y contenidas en los planes, promociones y demás servicios solicitados, no diferenciaron entre las tarifas de tráfico on-net y off-net, sin importar de dónde se originaba o terminaba el tráfico, ya sea en la red de Telcel o en la de otro concesionario. Lo anterior en congruencia con lo establecido en los artículos 208 fracciones I y II y 267 fracciones V y VI de la LFTyR.

De la misma forma, se revisó que las citadas tarifas cumplieran con la Medida Quincuagésima de las Medidas de Servicios Móviles, en el sentido de que Telcel no debía de realizar cargos por concepto de servicio de usuario visitante o itinerancia, u otro equivalente, cuando sus usuarios utilizaran su propia red, sin importar que se ubicaran fuera de la ASL o Región en la que se hubiese contratado el servicio.

También se analizó que las tarifas de Telcel, respecto al tráfico originado y terminado dentro de su red que ofrecía a sus usuarios en las modalidades de pospago y prepago, cumplieran con que las tarifas de ese tráfico sean mayores a la tarifa de Interconexión por el Servicio de Terminación de Tráfico que cobra el Agente Económico Preponderante considerando los planes o paquetes tarifarios más representativos, en concordancia con lo establecido en la medida Sexagésima Cuarta de las Medidas de Servicios Móviles.

Adicionalmente, se comprobó que en las solicitudes de tarifas analizadas, Telcel dentro de su oferta comercial no señalara cobro por minutos consumidos por llamadas que sean originadas dentro del área de servicio local o fuera de la misma, así como también que no hiciera distinción si se trata del servicio móvil o fijo, lo que significa que el costo de los servicios de voz para llamadas a destinos nacionales es único, respetando lo ordenado por los artículos 118 fracción V y Vigésimo Quinto Transitorio de la Ley, así como por la disposición Séptima del "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las disposiciones que deberán cumplir los concesionarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a través de redes públicas de telecomunicaciones, derivado de la obligación de abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional a partir del 1 de enero de 2015*".

Finalmente, se analizaron los Formatos de Declaraciones y Formatos de Justificación de Replicabilidad Técnica de conformidad con lo estipulado por el "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS ELEMENTOS A ANALIZAR PARA CORROBORAR LA REPLICABILIDAD TÉCNICA DE LAS OFERTAS MINORISTAS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES A QUE REFIEREN LAS MEDIDAS SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA DEL ANEXO 1, SEXAGÉSIMA SEXTA DEL ANEXO 2 Y CUADRAGÉSIMA OCTAVA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119", concluyendo que el Instituto no encontró inconveniente para autorizar las tarifas solicitadas, sin perjuicio de la valoración que pudiese realizar cualquier otra Unidad o Coordinación adscrita al mismo conforme a sus atribuciones.

10.2 SERVICIOS MAYORISTAS

10.2.1 Servicios de Compartición de Infraestructura Fija

En primer término, se destaca que el 13 de diciembre de 2017 el Instituto en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.[47] (en lo sucesivo "Resolución 910"), así como en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.[48], (en lo sucesivo "Resolución 911"), determinó diversas tarifas para el servicio de compartición de infraestructura fija, aplicables a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2018, de conformidad con lo siguiente:

Servicios relativos a Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

Servicio de acceso y uso compartido de obra civil:

Ductos:

Contraprestación anual por uso de metro lineal de ducto y milímetro cuadrado de la sección transversal ocupada por el cable

Contraprestación anual por uso de metro lineal de ducto y milímetro cuadrado de la sección transversal ocupada por el cable	
Canalización en Banqueta	**Canalización en Arroyo**
$0.0275 M.N.	$0.0386 M.N.

Pozos:

Uso de vía de acuerdo a tipo de pozo	Contraprestación anual por entrada o salida de pozo (se cobra por usar una vía para entrar al pozo o por usar una vía para salir del pozo)
L1T	$51.10 M.N.
L2T	$73.86 M.N.

[47] Disponible a través de la siguiente dirección electrónica: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217910.pdf

[48] Disponible a través de la siguiente dirección electrónica: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217911.pdf

Uso de vía de acuerdo a tipo de pozo	Contraprestación anual por entrada o salida de pozo (se cobra por usar una vía para entrar al pozo o por usar una vía para salir del pozo)
L3T	$50.18 M.N.
L4T	$55.62 M.N.
L5T	$64.62 M.N.
L6T	$123.84 M.N.
K2C	$293.69 M.N.
K3C	$210.43 M.N.
M2T	$154.31 M.N.
M1C	$163.08 M.N.
M3C	$203.75 M.N.
P2T	$174.60 M.N.
P1C	$256.99 M.N.
P2C	$187.46 M.N.
C1T	$148.42 M.N.
C2T	$80.09 M.N.
C3T	$63.81 M.N.
C1C	$137.45 M.N.
C2C	$87.08 M.N.

Cobro por:

Concepto	Contraprestación anual
Alojamiento de cierre de empalme en un pozo	$67.08 M.N.
Alojamiento de gaza de fibra óptica en un pozo	$41.68 M.N.

Postes:

Para el cálculo de la contraprestación correspondiente de postes, se toman los siguientes conceptos:

Uso del Poste	Contraprestación
Por kilogramo de fuerza ejercida en poste	$1.51 M.N. / Kg (anual)
Por apoyos de protecciones para subidas o aterrizamientos	$94.79 M.N. (Por evento)

Sobre el cable de CS se podrán colocar elementos como cierres, empalmes, terminales, u otros, sin que estén apoyados en el poste.

Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre

Estructura situada en una azotea

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m^2) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo a las características de las torres instaladas en azoteas se describe a continuación:

Tipo de Estructura	Unidad	Valor
Torre Arriostrada	MXN / Mes	$ 9,510.31 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	$ 6,520.49 M.N.

A través de la tarifa mensual por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre en una estructura situada en una azotea, el CS podrá solicitar el uso discontinuo del espacio en la torre (necesidades que deberán estar reflejadas en la Solicitud de Factibilidad y de colocación indicando cuál sería el centro de radiación principal y secundario) a través de su división en hasta un máximo de dos componentes, siempre y cuando: 1) la suma del uso del espacio en ambas componentes no exceda de 8.5 m^2 y 4 ml, 2) el CS haga uso de al menos una de los componentes para la colocación de equipos, y 3) no existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio de 8.5 m^2 y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEPT en su respuesta a la Solicitud de Factibilidad indicara sobre la posibilidad del uso discontinuo de la franja y en caso de determinar que no es posible sólo presentará el resultado de Factibilidad sobre una franja de 4 ml con referencia al centro de radiación principal.

En caso de que el AEPT permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro CS solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEPT notificará al primero para que decida ocupar a la brevedad el espacio correspondiente en la torre o en su defecto manifieste que no cuenta con interés (el CS contará con un plazo de 10 días hábiles para ocupar el sitio conforme a la solicitud de ocupación original), teniendo claro que de no ocupar el espacio se le podrá dar acceso a otro Concesionario sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m^2 o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m^2, por la Altura del centro de radiación (NCR) que es la distancia del punto medio de la antena al suelo en metros, por la cantidad de:

Elemento	Unidad	Torre Arriostrada	Torre Autosoportada
Factor de cobro	M.N./m^3	49.01	19.61

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

Costo Adicional = Área de Antena m^2 * Altura NCR en metros * Factor de cobro

Estructura situada en al nivel del suelo

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m^2) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo a las características de las torres no instaladas en azoteas se describe a continuación:

Tipo de Estructura	Unidad	Valor
Torre Arriostrada	MXN / Mes	$ 7,764.21 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	$ 7,271.18 M.N.

A través de la tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre, el CS podrá solicitar el uso discontinuo del espacio en la torre (necesidades que deberán estar reflejadas en la Solicitud de Factibilidad y de colocación indicando cuál sería el centro de radiación principal y secundario) a través de su división en hasta un máximo de dos componentes, siempre y cuando: 1) la suma del uso del espacio en ambas componentes no exceda de 8.5 m^2 y 4 ml, 2) el CS haga uso de al menos una de los componentes para la colocación de equipos, y 3) no existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio de 8.5 m^2 y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEPT en su respuesta a la Solicitud de Factibilidad indicara sobre la posibilidad del uso discontinuo de la franja y en caso de determinar que no es posible sólo presentará el resultado de Factibilidad sobre una franja de 4 ml con referencia al centro de radiación principal.

En caso de que el AEPT permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro CS solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEPT notificará al primero para que decida ocupar a la brevedad el espacio correspondiente en la torre o en su defecto manifieste que no cuenta con interés (el CS contará con un plazo de 10 días hábiles para ocupar el sitio conforme a la solicitud de ocupación original), teniendo claro que de no ocupar el espacio se le podrá dar acceso a otro Concesionario sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m^2 o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m^2, por la Altura del centro de radiación (NCR) que es la distancia del punto medio de la antena al suelo en metros, por la cantidad de:

Elemento	Unidad	Torre Arriostrada	Torre Autosoportada
Factor de cobro	M.N./m^3	25.90	26.45

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

Costo Adicional = Área de Antena m^2 * Altura NCR en metros * Factor de cobro

Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso

La tarifa por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso en el cual el Agente Económico Preponderante tenga propiedad, o aquella por cuya propiedad sean causahabientes o cesionarios de sus derechos o que resulten de reestructuras corporativas o modificaciones accionarias derivadas de concentraciones de cualquier tipo a agentes vinculados con el Agente Económico Preponderante, se seguirá el siguiente esquema de cobro:

			Tipo de Espacio en Piso[49]		
Clasificación[50]	**Estrato Socioeconómico[2]**	**Unidad**	**En Predio**	**En Azotea**	**En Caseta**
Alto	7	MXN / Mes	14,676.26	15,041.41	16,247.59
Medio Alto	6	MXN / Mes	8,543.89	8,908.08	10,010.32
Medio	5	MXN / Mes	3,642.55	4,006.74	4,791.11
Medio Bajo	4	MXN / Mes	2,368.93	2,733.12	3,430.39
Bajo	1, 2 y 3	MXN / Mes	462.70	826.15	1,225.19

Por otra parte, en caso de que se requiera espacio adicional al considerado en la contraprestación anteriormente descrita, tendrá aplicación el siguiente esquema de cobro, la cual depende enteramente del gasto mensual total por metro cuadrado del área residual calculada[51]:

			Tipo de Espacio en Piso		
Clasificación	**Estrato Socioeconómico[3]**	**Unidad**	**En Predio**	**En Azotea**	**En Caseta**
Alto	7	MXN / m^2 / Mes	156.93	207.23	296.10

[49] Tarifa por uso de 6.6 metros cuadrados de espacio horizontal, incluyendo el uso de espacios comunes y compartidos.

[50] Los valores numéricos corresponden a la clasificación de regiones socioeconómicas de México, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Véase http://sc.inegi.gob.mx/niveles/index.jsp.

[51] El área residual calculada es la que se desprende de restarle al área del predio las áreas necesarias para la base de la torre, la caseta y el espacio necesario para el Concesionario Solicitante.

Medio Alto	6	MXN / m^2 / Mes	87.31	137.47	212.03
Medio	5	MXN / m^2 / Mes	39.80	89.97	120.74
Medio Bajo	4	MXN / m^2 / Mes	30.15	80.32	99.09
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m^2 / Mes	5.50	55.56	33.26

En caso que el AEPT no sea propietario, el CS deberá cubrir las cantidades mensuales pro-rata que resulten dependiendo del monto que el AEPT deba pagar conforme a lo pactado en cada uno de los Títulos de Ocupación.

Tarifas por el Servicio de Aire acondicionado, asociadas al Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torre

De existir Capacidad Excedente, por la utilización de equipos de aire acondicionado, la tarifa para el servicio de aire acondicionado será calculada en función de la capacidad requerida por los Concesionarios Solicitantes para enfriar sus equipos, así como del uso proporcional de la energía eléctrica utilizada por los equipos Telnor para la provisión del servicio de aire acondicionado. En este caso, el aire acondicionado necesario que solicite el CS al Agente Económico Preponderante deberá considerarse en unidades medidas en BTU/h ("british thermal unit" por hora) dependiendo de los BTU/h asociados a cada uno de los equipos del Concesionario Solicitante.

$$Tarifa\ mensual\ de\ AC = Tarifa\ por\ tonelada\ de\ AC + Valor\ del\ uso\ de\ energía\ para\ AC$$

La tarifa por tonelada de AC se calcula como:

$$Tarifa\ por\ tonelada\ de\ AC = \frac{AC_{del\ CS}}{12{,}000\ BTU/h} \times \$18{,}980.37\ M.N.$$

Donde:

- $\boldsymbol{AC_{del\ CS}}$, se refiere a la cantidad de BTU/h asociados a todos los equipos del Concesionario Solicitante.
- $\mathbf{12{,}000\ BTU/h}$, refiere a una tonelada de refrigeración en términos de BTU/h.
- $\$\mathbf{18{,}980.37\ M.N.}$, corresponde al CAPEX y OPEX mensual en pesos por tonelada del equipo para refrigeración.
- El valor del uso de energía para AC se calcula con base en el monto de consumo mensual eléctrico del equipo de aire acondicionado, multiplicado por la proporción de consumo de refrigeración que utiliza el CS respecto a cada tonelada de refrigeración:

$$Valor\ del\ uso\ de\ energía\ para\ AC = \frac{AC_{del\ CS}}{12{,}000\ BTU/h} \times CE$$

Donde:

CE, se refiere al costo de energía mensual por el uso del aire acondicionado.

Tarifas relacionadas con fuentes de energía

De existir capacidad excedente y tanto permitido por la legislación aplicable, por la utilización de fuentes de energía el Concesionario pagará al AEPT la tarifa para el servicio de Fuentes de Energía asociada a los equipos que instale el CS en los sitios del AEPT se aplicará según la disponibilidad en cada sitio. De esta forma la tarifa de Fuentes de Energía se calculará dependiendo de las características de los espacios físicos solicitados y en función del consumo eléctrico necesario para el Concesionario Solicitante, así como del gasto total en energía eléctrica en la sala en cuestión.

$$Tarifa\ de\ alimentación\ electrica = \frac{Energía\ necesaria_{\ del\ CS}}{Energía\ necesaria_{\ en\ sala}} \times \$Costo\ por\ sitio\ M.N.$$

Donde:

- $\boldsymbol{Energía\ necesaria_{\ del\ CS}}$, se refiere al consumo de energía necesario para los equipos del Concesionario Solicitante.

- $\boldsymbol{Energía\ necesaria_{\ en\ sala}}$, se refiere al consumo de energía total necesaria para los equipos de Telnor y del CS en la sala donde estén instalados.

- $\$\boldsymbol{Costo\ por\ sitio\ M.N.}$, se refiere al gasto mensual en pesos para la provisión del servicio de energía. Corresponde a los costos mensuales de alimentación eléctrica en proporción del uso de ductos, conductos y canalizaciones, elementos de seguridad (restrictores de acceso), instalaciones de equipo y alimentaciones conexas, existentes en el sitio. Estos rubros deben aplicarse únicamente en relación a la sala donde se instalaron los equipos.

Adicional a lo anterior, se deberá cubrir el costo correspondiente al consumo efectivamente realizado.

Servicio de Uso de Espacios Físicos

La contraprestación mensual por el uso del espacio dependerá del trabajo ejecutivo y la zona del sitio, predio o espacio físico solicitado y servicios auxiliares necesarios. Así mismo se indicará la cuota de mantenimiento asociada al servicio.

La cuota de mantenimiento incluye el pago de los siguientes servicios vigilancia, limpieza de áreas comunes, iluminación de áreas comunes, contratos de mantenimiento de equipos (elevadores, bombeo, alarmas contra incendio, control, alarmas de seguridad, planta de emergencia común, subestaciones, entre otros), seguros del edificio.

Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada:

Instalación por Tendido de Cable

La contraprestación (por evento) de instalación por tendido de cable se deberá determinar de acuerdo a la cantidad de hilos de fibra óptica en el interior del cable, como el resultado de la suma de dos componentes una fija52 y otra variable (dependiente de los metros lineales del cable involucrado), de conformidad con lo siguiente:

Instalación por Tendido de Cable	Cable de 48 fibras	Cable de 96 fibras
Componente fija[53]	$4,961.87 M.N.	$5,064.64 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	$19.46 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado	$26.60 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado

Empalme por hilo de fibra óptica /cobre

La contraprestación de cada empalme por hilo de fibra óptica/cobre se deberá determinar por cada evento de acuerdo con lo siguiente:

Concepto	Contraprestación (por evento)
Empalme por hilo de fibra óptica/cobre	$2.14 M.N. (por evento)

Uso y mantenimiento de la trayectoria para cable

La contraprestación anual por uso y mantenimiento de la trayectoria para cable se deberá determinar por la longitud del cable contratado en el servicio *Instalación por tendido de cable*. Dicho valor se calculará como la suma de dos componentes una fija54 y otra variable (dependiente de los metros lineales del cable aludido), de conformidad con lo siguiente:

Uso y mantenimiento de la trayectoria para cable	Contraprestación anual
Componente fija	$1,811.51 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	$2.53 M.N. / por metro lineal de tendido de cable desagregado

[52] Relativa a los diversos elementos de infraestructura e instalación necesarios para brindar el servicio, sin considerar el cable.

[53] Incluye un cierre de empalme de las 48 o 96 fibras.

[54] Relativa a los diversos elementos de infraestructura de los que hace uso dicho servicio.

Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte

Con relación al servicio de canales ópticos de alta capacidad, la tarifa recurrente del servicio de canales ópticos de alta capacidad será:

Velocidad del servicio	Contraprestación mensual
STM-16	$143,354.04
STM-64	$350,472.98
1 GE	$39,088.74
10 GE	$98,712.73
100 GE	$304,498.82

La tarifa por empalme necesario para la conexión de las puntas de fibra del CS en los puntos de entrega del servicio de canales ópticos de alta capacidad será:

Concepto	Contraprestación (por evento)
Por empalme necesario para la conexión de las puntas de fibra en los puntos de entrega	Conforme a tarifa de empalme de hilo de fibra óptica del servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada

En caso de que el CS desee realizar la contratación con el AEPT de las puntas y equipo correspondiente, la tarifa aplicable a los gastos de instalación será aquella establecida en la "*Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones y Autorizados de Telecomunicaciones*".

Servicio de Renta de Fibra Oscura

La tarifa aplicable al Servicio de Renta de Fibra Oscura deberá acordarse entre las partes involucradas, de conformidad con las condiciones especificadas en la Oferta de Referencia para su acceso.

Actividades de apoyo

Tarifas para servicios de Visita Técnica.

Existen cinco tipos de visita que podrá solicitar el Concesionario Solicitante, el cobro dependerá de las actividades que se deban realizar para cada uno, dependiendo de la solicitud del Concesionario Solicitante.

Tipo de Visita Técnica	Contraprestación única
Para Postes	$1,391.33 M.N. por km
Para Pozos y Canalizaciones	$6,968.33 M.N. por km
Para el servicio de Torres	$11,691.82 M.N. por Torre
Para Sitios, Predios y Espacios Físicos*	$5,714.38 M.N. por Predio

Tipo de Visita Técnica	Contraprestación única
Para Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada.	$5,714.38 M.N. por Evento

* Sólo para el servicio de sitios, predios y espacios físicos la unidad base para el cobro es: periodo de 8 horas.

Cobro único: unidad base * número total de días de visita

Si es necesario realizar trabajos adicionales, el CS deberá cubrir la totalidad de los costos de las actividades de:

Concepto	Contraprestación única
Apertura de un pozo	$473.52 M.N. por evento
Desazolve de un pozo	$666.43 M.N. por evento
Desagüe de un pozo	$417.98 M.N. por evento

Tarifas para servicios de Análisis de Factibilidad.

El Análisis de Factibilidad consiste en la evaluación del anteproyecto o solicitud de Compartición de Infraestructura Pasiva presentado por el Concesionario Solicitante. El Análisis de Factibilidad puede ser de la siguiente manera:

Tipo de análisis de factibilidad	Contraprestación única
Para la compartición de postes	$745.35 M.N. por km
Para la compartición de pozos, de ductos y canalizaciones	$795.04 M.N. por km
Para la compartición de torres	$4,384.43 M.N. por Torre
Construcción / Adaptación (Compartición de Espacios)	$44,599.69 M.N. por servicio
Infraestructura de Fuerza	$46,767.29 M.N. por servicio
Renta de Espacios Físicos	$46,767.29 M.N. por servicio
Renta de Predios	$46,767.29 M.N. por servicio

En el anteproyecto, el CS deberá presentar las características de los equipos, cables o elementos de red que desea instalar. El Análisis de Factibilidad permite detectar qué elementos de Infraestructura Pasiva requerirán acondicionamiento, para que el CS pueda colocar los elementos presentados en el anteproyecto y en su caso sepa que puede haber un costo adicional a la tarifa por trabajos especiales.

El cobro por el concepto del Análisis de Factibilidad dependerá del tipo de análisis solicitado. En el caso de Torres, el análisis incluye tanto la revisión del anteproyecto del CS como del análisis de frecuencias para no interferencias que presente el concesionario y la capacidad de carga de la Torre.

Tarifas para servicios de Verificación.

Cuando el CS realice la instalación de su red sobre la Infraestructura de Telnor, será necesario realizar una verificación de la instalación con el objeto de verificar que se cumpla en todo momento la Normatividad Técnica.

La tarifa para este servicio deberá estimarse mediante la siguiente ecuación:

Cobro único para el servicio de Verificación = unidad base * número total de días de verificación

Concepto	Contraprestación única
Verificación	$2,089.91 M.N. (unidad base)

Para los periodos y horarios de trabajos programados y/o eventos especiales, se adicionará el 200% a la unidad base. Se entenderán por trabajos programados y/o eventos especiales los relacionados a verificaciones derivadas de inconsistencias en instalaciones realizadas por el CS respecto al anteproyecto, así como cuando se requiera verificación en caso de que algún elemento instalado en la infraestructura compartida esté causando daño o perjuicio a la misma o ponga en peligro la seguridad de las personas o la propiedad.

Tarifas por Trabajos Especiales

Por lo que hace a la tarifa por Trabajos Especiales, se determinará de acuerdo con lo previsto en la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura de Telmex y Telnor en los siguientes términos:

> *"Los trabajos se cotizarán de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura que el CS desee instalar, los trámites administrativos y solicitudes de permiso necesarias, así como lo análisis de factibilidad correspondientes y la gestión administrativa de los trabajos.[55] "*

Por otra parte, cabe destacar que, de acuerdo a los datos del Registro Público de Concesiones[56], los siguientes operadores firmaron convenios con el AEPT, siguiendo la estructura tarifaria plasmada en las Resoluciones 910 y 911, en el entendido de que tales niveles tarifarios resultan aplicables al periodo en comento: AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V.; AXTEL, S.A.B. DE C.V.; BESTPHONE, S.A. DE C.V.; CABLE Y COMUNICACIÓN DE CAMPECHE, S.A. DE C.V.; CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V.; CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.; COMUNICABLE, S.A. DE C.V.; CV TELECOMUNICACIONES DEL NORTE, S.A. DE C.V.; MARCATEL COM, S.A. DE C.V.; MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.; OPERBES, S.A. DE C.V.; TELE AZTECA, S.A. DE C.V.; TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.; TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; TV CABLE DE ORIENTE, S.A. DE C.V. y UC TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.

[55] Disponible en la ORCI de Telmex, página 577 del documento http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217910.pdf

[56] Véase la dirección electrónica: http://ucsweb.ift.org.mx/vrpc/

10.2.2 SERVICIOS MAYORISTAS DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.

Dentro del convenio celebrado el pasado 21 de febrero de 2018, entre el AEPT[57] y el OMV, para comercializar o revender servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales, se acordó que el OMV pagará a Telcel, por la comercialización o reventa de los servicios de la oferta, los siguientes precios y tarifas:

Servicio	Forma en que se ofrece el servicio		USO DE RED Tarifa
a) Voz	Por minuto e incremental		$ 0.09 M.N.
b) Mensajes de texto (SMS)	Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII		$ 0.060 M.N.
c) Datos	1 MB = 1024 kB	De 1KB hasta 10TB	$ 0.090 M.N.
		De 10TB (+1KB) hasta 20TB	$ 0.080 M.N.
		De 20TB (+1KB) hasta 25TB	$ 0.075 M.N.
		Mayor a 25TB Hasta 50 TB	$ 0.072 M.N.
		De 50TB (+1KB) hasta 100TB	$ 0.065 M.N.
		Mayor a 100 TB	$ 0.062 M.N.

[57] http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/3223_4467_180606183703.pdf

10.2.3 SERVICIOS DE COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA MÓVIL.

El 13 de diciembre de 2017 el Instituto, a través de la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.[58] (en lo sucesivo "Resolución 908"), así como en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.[59], (en lo sucesivo "Resolución 909"), determinó una estructura y clasificación tarifaria aplicable para el servicio de compartición de infraestructura móvil a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2018. Cabe destacar que OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V. expone a través de dirección electrónica[60] los siguientes niveles tarifarios, aplicables al primer trimestre de 2018, para dicha oferta de referencia de compartición de infraestructura:

Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre.

Para determinar la cantidad mensual aplicable por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m^2) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo a la clasificación del sitio en donde se tienen contratados los servicios:

Clasificación	Estrato Socioeconómico[61]	Unidad	Valor
Alto	7	MXN / hasta 8. 5m^2 y 4 ml / Mes	$22,823.39
Medio Alto	6	MXN / hasta 8. 5m^2 y 4 ml / Mes	$20,062.61
Medio	5	MXN / hasta 8. 5m^2 y 4 ml / Mes	$21,301.83
Medio Bajo	4	MXN / hasta 8. 5m^2 y 4 ml / Mes	$20,541.04
Bajo	1, 2 y 3	MXN / hasta 8. 5m^2 y 4 ml / Mes	$19,780.27

[58] Disponible a través de la siguiente dirección electrónica: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217908.pdf

[59] Disponible a través de la siguiente dirección electrónica: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217909.pdf

[60] Ver https://www.telesites.com.mx/pdf/Opsimex/AUCIP/4b%20CONVENIO%20-%20ANEXO%20A%20-%20TARIFAS.pdf

[61] Para identificar la contraprestación aplicable a este servicio, en primer lugar se deberá conocer la clasificación del sitio, de acuerdo al estrato socioeconómico correspondiente, donde los valores numéricos corresponden a la clasificación de regiones socioeconómicas de México, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Véase http://sc.inegi.gob.mx/niveles/index.jsp.

Cualquier excedente de los 8.5 m^2 o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m^2, por la Altura del centro de radiación (NCR) que es la distancia del punto medio de la antena al suelo en metros, por la cantidad de $80.00 (ochenta Pesos 00/100 M.N.); es decir,

Costo Adicional = Área de Antena m^2 * Altura NCR en metros * 80.00 (ochenta Pesos 00/100 M.N.)

Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso.

En caso de que el AEPT sea propietario del predio en donde se ubica el Espacio Aprobado en Piso sea uno de los miembros que formen parte del AEPT, una de las personas que sean sus causahabientes o cesionarios de sus derechos o que resulten de reestructuras corporativas o modificaciones accionarias derivadas de concentraciones de cualquier tipo a agentes vinculados con el AEPT, el CS deberá pagar el monto proporcional por el uso de hasta 5 de metros cuadrados, de conformidad con los valores descritos en la siguiente tabla:

Clasificación	Estrato Socioeconómico[62]	Unidad	Valor (sin I.V.A)
Alto	7	MXN / m2 / Mes	$12,715.15
Medio Alto	6	MXN / m2 / Mes	$10,205.39
Medio	5	MXN / m2 / Mes	$8,136.72
Medio Bajo	4	MXN / m2 / Mes	$7,269.04
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m2 / Mes	$7,086.88

En caso que el propietario del sitio en cuestión no sea uno de los miembros que formen parte del AEPT, ni una de las personas que sean sus causahabientes o cesionarios de sus derechos o que resulten de reestructuras corporativas o modificaciones accionarias derivadas de concentraciones de cualquier tipo a agentes vinculados con el AEPT, el CS deberá cubrir las cantidades mensuales prorrata que resulten dependiendo del monto que Telesites deba pagar conforme a lo pactado en cada uno de los Títulos de Ocupación.

Otros elementos disponibles.

- Servicio de Aire Acondicionado: De existir Capacidad Excedente, por la utilización de equipos de aire acondicionado, la cantidad de $467.11 (cuatrocientos sesenta y siete pesos 11/100 M.N.), por cada tonelada de refrigeración.

- Fuentes de energía: De existir Capacidad Excedente y en tanto permitido por la legislación aplicable, por la utilización de fuentes de energía el Concesionario pagará a Telesites la cantidad que en su caso convengan las Partes, la cual deberá constar por escrito y formará parte integrante del presente Anexo.

[62] Para identificar la contraprestación aplicable a este servicio, en primer lugar se deberá conocer la clasificación del sitio, de acuerdo al estrato socioeconómico correspondiente, donde los valores numéricos corresponden a la clasificación de regiones socioeconómicas de México, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Véase http://sc.inegi.gob.mx/niveles/index.jsp.

Servicios Complementarios

El Concesionario pagará a Telesites por cada uno de los Servicios Complementarios que a continuación se indican, las siguientes Tarifas:

- Servicio de Visita Técnica. Por la realización de cada Visita Técnica, la cantidad de $12,812.40 (doce mil pesos ochocientos doce 40/100 M.N.).

- Servicio de Análisis de Factibilidad. Por la prestación del Servicio de Análisis de Factibilidad, la cantidad de $4,003.87 (cuatro mil tres pesos 87/100 M.N.).

- Servicio de Elaboración de Proyecto y Presupuesto.

- Por la elaboración de Proyecto y Presupuesto (que involucre la revisión y análisis estructural para la Adecuación de Sitio) el Concesionario pagará a Telesites la cantidad de $72,776.52 (setenta y dos mil ciento setenta y seis pesos 52/100 M.N.).

- Por la elaboración de Proyecto y Presupuesto (que involucre la revisión y análisis técnico para la Recuperación de Espacio), el Concesionario pagará a Telesites la cantidad de $11,878.15 (once mil ochocientos setenta y ocho pesos 11/100 M.N.).

- Servicio de Verificación de Colocación. De proceder su cobro en términos de lo estipulado al efecto en el Anexo I. Servicios de la Oferta de Referencia, por la realización de cada Verificación de Colocación, la cantidad de $12,812.40 (doce mil ochocientos doce pesos 40/100 M.N.).

En complemento, se destaca que en los convenios para la prestación de servicios de compartición de infraestructura celebrados entre OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V. con las empresas AT&T COMERCIALIZACION MOVIL, S. DE R.L. DE C.V.; AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.; AT&T DESARROLLO EN COMUNICACIONES DE MEXICO, S.DE R.L. DE C.V.; AT&T NORTE, S.DE R.L. DE C.V.; GRUPO AT&T CELULLAR, S. DE R.L. DE C.V.; PEGASO PCS, S.A. DE C.V.; TELEFONOS DE MEXICO, S.A.B. DE C.V.; TELEFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.; TOTAL PLAY COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. y ULTRAVISIÓN S.A DE C.V se tienen acordados los niveles tarifarios anteriormente descritos, para el primer trimestre de 2018.

10.3 SERVICIOS DE ENLACES DEDICADOS

Con relación a la prestación del servicio mayorista de Enlaces Dedicados, en los convenios celebrados entre el AEPT[63] y otros concesionarios durante el primer trimestre de 2018, se establecieron las tarifas que a continuación se detallan, mismas que son iguales a las que se encuentran en las Ofertas de Enlaces Dedicados de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y de Teléfonos del Noroeste. S.A de C.V., aprobadas mediante acuerdos P/IFT/131217/904 y P/IFT/131217/905 respectivamente.

GASTOS DE INSTALACIÓN

Tabla 1. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Locales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local
64 Kbps	$1,200.55	Ethernet 2 Mbps	$16,578.29
128 Kbps	$1,800.83	Ethernet 4 Mbps	$16,578.29
192 Kbps	$2,401.10	Ethernet 6 Mbps	$16,578.29
256 Kbps	$3,001.38	Ethernet 8 Mbps	$16,578.29
384 Kbps	$3,601.66	Ethernet 10 Mbps	$16,578.29
512 Kbps	$4,201.93	Ethernet 20 Mbps	$16,578.29
768 Kbps	$4,802.21	Ethernet 30 Mbps	$16,578.29
1024 Kbps	$5,402.48	Ethernet 40 Mbps	$16,578.29
E1 (2 Mbps)	$8,461.06	Ethernet 50 Mbps	$16,578.29
E2 (8 Mbps)	$33,844.25	Ethernet 60 Mbps	$16,578.29
E3 (34 Mbps)	$42,834.16	Ethernet 70 Mbps	$16,578.29
E4 (139 Mbps)	$94,870.95	Ethernet 80 Mbps	$16,578.29
STM1 (155 Mbps)	$94,870.95	Ethernet 90 Mbps	$16,578.29
STM4 (622 Mbps)	$213,459.58	Ethernet 100 Mbps	$33,156.58
STM 16 (2.5 Gbps)	$533,648.95	GigaEthernet 100 Mbps	$33,156.58
STM 64 (10 Gbps)	$853,838.32	GigaEthernet 150 Mbps	$33,156.58

[63] http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/3202_7554_180424010250.pdf

STM-256 (40 Gbps)	$3,415,353.30
2 Mbps PMP	$8,461.06
34 Mbps PMP	$42,834.16
155 Mbps PMP	$94,870.95
622 Mbps PMP	$213,459.58

GigaEthernet 200 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 250 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 300 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 350 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 400 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 450 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 500 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 550 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 600 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 750 Mbps	$33,156.58
GigaEthernet 1 Gbps	$132,626.30
GigaEthernet 2 Gbps	$132,626.30
GigaEthernet 4 Gbps	$132,626.30
GigaEthernet 6 Gbps	$132,626.30
GigaEthernet 8 Gbps	$132,626.30
GigaEthernet 10 Gbps	$132,626.30
GigaEthernet 100 Gbps	$132,626.30
Hub 1 Gbps	$132,626.30
Hub 10 Gbps	$132,626.30

Tabla 2. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Entre Localidades

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades
64 Kbps	$942.50
128 Kbps	$1,098.39
192 Kbps	$1,235.88
256 Kbps	$1,373.11
384 Kbps	$1,510.35
512 Kbps	$1,647.84
768 Kbps	$1,785.07
1024 Kbps	$1,922.31
E1 (2 Mbps)	$3,141.58
E2 (8 Mbps)	$12,566.31
E3 (34 Mbps)	$32,979.03
E4 (139 Mbps)	$105,182.41
STM1 (155 Mbps)	$105,182.41
STM4 (622 Mbps)	$340,791.28
STM 16 (2.5 Gbps)	$851,978.33
STM 64 (10 Gbps)	$1,363,165.12
STM-256 (40 Gbps)	$5,452,660.47

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades
Ethernet 2 Mbps	$2,345.15
Ethernet 4 Mbps	$2,345.15
Ethernet 6 Mbps	$2,345.15
Ethernet 8 Mbps	$2,345.15
Ethernet 10 Mbps	$2,345.15
Ethernet 20 Mbps	$2,345.15
Ethernet 30 Mbps	$2,345.15
Ethernet 40 Mbps	$2,345.15
Ethernet 50 Mbps	$2,345.15
Ethernet 60 Mbps	$2,345.15
Ethernet 70 Mbps	$2,345.15
Ethernet 80 Mbps	$2,345.15
Ethernet 90 Mbps	$2,345.15
Ethernet 100 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 100 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 150 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 200 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 250 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 300 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 350 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 400 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 450 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 500 Mbps	$4,690.29

GigaEthernet 550 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 600 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 750 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 1 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 2 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 4 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 6 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 8 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 10 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 100 Gbps	$4,690.29

Tabla 3. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos de L.D. Internacionales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
64 Kbps	$1,218.40
128 Kbps	$1,516.34
192 Kbps	$1,613.74
256 Kbps	$1,876.86
384 Kbps	$2,140.20
512 Kbps	$2,403.34
768 Kbps	$2,666.68
1024 Kbps	$2,930.03
E1 (2 Mbps)	$4,582.48
E2 (8 Mbps)	$18,329.92
E3 (34 Mbps)	$48,105.05

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
Ethernet 2 Mbps	$2,345.15
Ethernet 4 Mbps	$2,345.15
Ethernet 6 Mbps	$2,345.15
Ethernet 8 Mbps	$2,345.15
Ethernet 10 Mbps	$2,345.15
Ethernet 20 Mbps	$2,345.15
Ethernet 30 Mbps	$2,345.15
Ethernet 40 Mbps	$2,345.15
Ethernet 50 Mbps	$2,345.15
Ethernet 60 Mbps	$2,345.15
Ethernet 70 Mbps	$2,345.15

E4 (139 Mbps)	$105,182.41
STM1 (155 Mbps)	$105,182.41
STM4 (622 Mbps)	$340,791.28
STM 16 (2.5 Gbps)	$851,978.33
STM 64 (10 Gbps)	$1,363,165.12
STM-256 (40 Gbps)	$5,452,660.47

Ethernet 80 Mbps	$2,345.15
Ethernet 90 Mbps	$2,345.15
Ethernet 100 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 100 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 150 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 200 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 250 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 300 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 350 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 400 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 450 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 500 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 550 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 600 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 750 Mbps	$4,690.29
GigaEthernet 1 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 2 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 4 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 6 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 8 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 10 Gbps	$4,690.29
GigaEthernet 100 Gbps	$4,690.29

Renta Mensual

Tabla 4. Renta mensual por Tramo Local

Velocidad	Renta Mensual
64 Kbps	$264.50
128 Kbps	$337.98
192 Kbps	$399.42
256 Kbps	$454.13
384 Kbps	$551.23
512 Kbps	$637.72
768 Kbps	$791.19
1024 Kbps	$927.90
E1 (2 Mbps)	$1,475.25
E2 (8 Mbps)	$5,901.01
E3 (34 Mbps)	$13,716.59
E4 (139 Mbps)	$39,027.26
STM1 (155 Mbps)	$39,027.26
STM4 (622 Mbps)	$58,726.56
STM 16 (2.5 Gbps)	$143,354.04
STM 64 (10 Gbps)	$350,472.98
STM-256 (40 Gbps)	$883,317.12
2 Mbps PMP	$9,604.04
34 Mbps PMP	$29,974.17
155 Mbps PMP	$71,542.43
622 Mbps PMP	$140,014.47

Velocidad	Renta Mensual
Ethernet 2 Mbps	$1,406.28
Ethernet 4 Mbps	$1,937.86
Ethernet 6 Mbps	$1,939.73
Ethernet 8 Mbps	$5,199.40
Ethernet 10 Mbps	$5,485.39
Ethernet 20 Mbps	$6,855.80
Ethernet 30 Mbps	$7,779.33
Ethernet 40 Mbps	$8,881.61
Ethernet 50 Mbps	$9,844.53
Ethernet 60 Mbps	$10,466.07
Ethernet 70 Mbps	$11,038.11
Ethernet 80 Mbps	$11,570.94
Ethernet 90 Mbps	$12,071.69
Ethernet 100 Mbps	$12,545.59
GigaEthernet 100 Mbps	$12,545.59
GigaEthernet 150 Mbps	$14,623.74
GigaEthernet 200 Mbps	$18,224.75
GigaEthernet 250 Mbps	$20,086.28
GigaEthernet 300 Mbps	$21,779.49
GigaEthernet 350 Mbps	$23,344.45
GigaEthernet 400 Mbps	$24,807.38
GigaEthernet 450 Mbps	$26,186.60
GigaEthernet 500 Mbps	$27,495.48

GigaEthernet 550 Mbps	$28,744.15
GigaEthernet 600 Mbps	$29,940.52
GigaEthernet 750 Mbps	$33,273.18
GigaEthernet 1 Gbps	$39,088.74
GigaEthernet 2 Gbps	$51,770.74
GigaEthernet 4 Gbps	$64,045.11
GigaEthernet 6 Gbps	$77,433.19
GigaEthernet 8 Gbps	$88,739.24
GigaEthernet 10 Gbps	$98,712.73
GigaEthernet 100 Gbps	$304,498.82
Hub 1 Gbps	$39,088.74
Hub 10 Gbps	$98,712.73
Hub 100 Gbps	$304,498.82

Enlace entre Localidades

Tabla 6. Renta mensual por Tramo Entre Localidades								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km
64 Kbps	$145.01	$3.76	$302.44	$2.60	$565.01	$0.87	$794.65	$0.87
128 Kbps	$245.40	$6.17	$511.36	$4.37	$954.36	$1.80	$1,343.14	$1.28
192 Kbps	$338.88	$8.12	$709.11	$5.86	$1,316.30	$2.25	$1,871.42	$1.58
256 Kbps	$422.16	$9.95	$884.53	$7.22	$1,638.30	$2.73	$2,338.59	$1.95
384 Kbps	$573.02	$13.33	$1,201.82	$9.87	$2,222.00	$3.78	$3,182.64	$2.63
512 Kbps	$710.44	$16.42	$1,491.15	$12.13	$2,754.31	$4.59	$3,951.34	$3.25
768 Kbps	$962.84	$22.02	$2,021.31	$16.36	$3,731.99	$6.29	$5,358.54	$4.56
1024 Kbps	$1,190.87	$27.20	$2,500.47	$20.16	$4,615.13	$7.68	$6,630.25	$5.60
E1 (2 Mbps)	$2,110.86	$48.11	$4,434.16	$35.76	$8,334.65	$13.62	$11,756.60	$9.79
E2 (8 Mbps)	$8,443.43	$192.44	$17,736.65	$143.05	$33,338.61	$54.50	$47,026.40	$39.17
E3 (34 Mbps)	$29,657.72	$35.11	$29,657.72	$35.11	$29,657.72	$35.11	$29,657.72	$35.11
E4 (139 Mbps)	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22
STM1 (155 Mbps)	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22
STM4 (622 Mbps)	$134,482.83	$159.19	$134,482.83	$159.19	$134,482.83	$159.19	$134,482.83	$159.19
STM 16 (2.5 Gbps)	$336,207.07	$397.97	$336,207.07	$397.97	$336,207.07	$397.97	$336,207.07	$397.97
STM 64 (10 Gbps)	$1,143,104.05	$1,353.05	$1,143,104.05	$1,353.05	$1,143,104.05	$1,353.05	$1,143,104.05	$1,353.05
STM-256 (40 Gbps)	$4,572,416.20	$5,412.19	$4,572,416.20	$5,412.19	$4,572,416.20	$5,412.19	$4,572,416.20	$5,412.21

Enlaces Internacionales

Tabla 7. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km
64 Kbps	$824.49	$3.76	$981.92	$2.60	$1,244.49	$0.87	$1,474.14	$0.87
128 Kbps	$924.88	$6.17	$1,190.84	$4.37	$1,633.84	$1.80	$2,022.62	$1.28
192 Kbps	$1,188.23	$8.12	$1,558.46	$5.86	$2,165.65	$2.25	$2,720.77	$1.58
256 Kbps	$1,271.51	$9.95	$1,733.88	$7.22	$2,487.65	$2.73	$3,187.94	$1.95
384 Kbps	$1,422.37	$13.33	$2,051.17	$9.87	$3,071.36	$3.78	$4,031.99	$2.63
512 Kbps	$1,559.79	$16.42	$2,340.50	$12.13	$3,603.66	$4.59	$4,800.69	$3.25
768 Kbps	$2,095.31	$22.02	$3,153.77	$16.36	$4,864.46	$6.29	$6,491.00	$4.56
1024 Kbps	$2,323.33	$27.20	$3,632.94	$20.16	$5,747.59	$7.68	$7,762.72	$5.60
E1 (2 Mbps)	$3,243.33	$48.11	$5,566.63	$35.76	$9,467.12	$13.62	$12,889.07	$9.79
E2 (8 Mbps)	$12,973.30	$192.44	$22,266.53	$143.05	$37,868.48	$54.50	$51,556.27	$39.17
E3 (34 Mbps)	$31,073.31	$35.11	$31,073.31	$35.11	$31,073.31	$35.11	$31,073.31	$35.11
E4 (139 Mbps)	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22
STM1 (155 Mbps)	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22	$68,613.72	$81.22
STM4 (622 Mbps)	$134,482.83	$159.19	$134,482.83	$159.19	$134,482.83	$159.19	$134,482.83	$159.19
STM 16 (2.5 Gbps)	$336,207.07	$397.97	$336,207.07	$397.97	$336,207.07	$397.97	$336,207.07	$397.97
STM 64 (10 Gbps)	$1,143,104.05	$1,353.05	$1,143,104.05	$1,353.05	$1,143,104.05	$1,353.05	$1,143,104.05	$1,353.05
STM-256 (40 Gbps)	$4,572,416.20	$5,412.19	$4,572,416.20	$5,412.19	$4,572,416.20	$5,412.19	$4,572,416.20	$5,412.21

Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet

Tabla 8. Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet			
Cargo por Km		Cargo por Km	
Ethernet 2 Mbps	$15.60	GigaEthernet 250 Mbps	$97.71
Ethernet 4 Mbps	$20.30	GigaEthernet 300 Mbps	$104.72
Ethernet 6 Mbps	$23.68	GigaEthernet 350 Mbps	$111.04
Ethernet 8 Mbps	$26.42	GigaEthernet 400 Mbps	$116.82
Ethernet 10 Mbps	$28.76	GigaEthernet 450 Mbps	$122.16
Ethernet 20 Mbps	$36.40	GigaEthernet 500 Mbps	$127.15
Ethernet 30 Mbps	$42.19	GigaEthernet 550 Mbps	$131.84
Ethernet 40 Mbps	$46.33	GigaEthernet 600 Mbps	$136.28
Ethernet 50 Mbps	$53.01	GigaEthernet 750 Mbps	$148.33
Ethernet 60 Mbps	$56.81	GigaEthernet 1 Gbps	$165.47
Ethernet 70 Mbps	$60.24	GigaEthernet 2 Gbps	$215.33
Ethernet 80 Mbps	$63.37	GigaEthernet 4 Gbps	$280.22
Ethernet 90 Mbps	$66.27	GigaEthernet 6 Gbps	$326.90
Ethernet 100 Mbps	$68.98	GigaEthernet 8 Gbps	$364.67
GigaEthernet 100 Mbps	$68.98	GigaEthernet 10 Gbps	$396.94
GigaEthernet 150 Mbps	$80.47	GigaEthernet 100 Gbps	$952.18
GigaEthernet 200 Mbps	$89.77		

Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet

Tabla 9. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet			
Cargo por Km		Cargo por Km	
Ethernet 2 Mbps	$15.60	GigaEthernet 200 Mbps	$89.77
Ethernet 4 Mbps	$20.30	GigaEthernet 250 Mbps	$97.71
Ethernet 6 Mbps	$23.68	GigaEthernet 300 Mbps	$104.72
Ethernet 8 Mbps	$26.42	GigaEthernet 350 Mbps	$111.04
Ethernet 10 Mbps	$28.76	GigaEthernet 400 Mbps	$116.82
Ethernet 20 Mbps	$36.40	GigaEthernet 450 Mbps	$122.16
Ethernet 30 Mbps	$42.19	GigaEthernet 500 Mbps	$127.15
Ethernet 40 Mbps	$46.33	GigaEthernet 550 Mbps	$131.84
Ethernet 50 Mbps	$53.01	GigaEthernet 600 Mbps	$136.28
Ethernet 60 Mbps	56.81	GigaEthernet 750 Mbps	$148.33
Ethernet 70 Mbps	$60.24	GigaEthernet 1 Gbps	$165.47
Ethernet 80 Mbps	$63.37	GigaEthernet 2 Gbps	$215.33
Ethernet 90 Mbps	$66.27	GigaEthernet 4 Gbps	$280.22
Ethernet 100 Mbps	$68.98	GigaEthernet 6 Gbps	$326.90
GigaEthernet 100 Mbps	$68.98	GigaEthernet 8 Gbps	$364.67
GigaEthernet 150 Mbps	$80.47	GigaEthernet 10 Gbps	$396.94
		GigaEthernet 100 Gbps	$952.18

10.4 SERVICIO DE DESAGREGACION DE LA RED LOCAL DEL AEPT

Es relevante destacar que mediante Resolución P/IFT/241116/37[64], el Pleno del Instituto modificó y autorizó la oferta de referencia de desagregación efectiva de la red local en los términos y condiciones presentados por TELMEX, aplicable al periodo 2017 - 2018. Del mismo modo, mediante Resolución P/IFT/241116/38[65], el Pleno del Instituto modificó y autorizó la oferta de referencia de desagregación efectiva de la red local en los términos y condiciones presentados por TELNOR, aplicable al periodo 2017 - 2018.

En dichas resoluciones el Instituto determinó los precios de los servicios que se prestarían conforme a las ofertas de referencia de la desagregación efectiva de la red local del AEPT.

Por lo que, se presentan a continuación las principales tarifas de los servicios que fueron determinadas por el Instituto mediante distintas metodologías de costeos, como lo determinan las propias medidas.

10.4.1 Servicios De Reventa De Líneas

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Servicio de Reventa de Línea Telefónica		
Renta mensual residencial	$113.8195	**Nota:** Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEPT ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Renta mensual comercial	$143.9556	
Nuevos paquetes/paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEPT	Tarifa correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 26.0222%	
Servicio de Reventa de Internet		
Infinitum 10 Mb	$202.6865	**Nota:** Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Internet (SRI) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en
Infinitum 20 Mb	$289.8015	

[64] El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de las siguientes direcciones electrónicas http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext24111637acuerdo.pdf y http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext24111637anexos_1.pdf

[65] El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de las siguientes direcciones electrónicas http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/acuerdopiftext24111638.pdf y http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext24111638anexos.pdf

Nuevos paquetes o paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEPT	Tarifa correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 32.6309%	los mismos términos y condiciones que el AEPT ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Servicio de Reventa de Paquetes		
Infinitum 333	$224.3284	**Nota:** Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Paquetes (SRP) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEPT ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Paquetes Conectes	$257.1723	
Paquetes Conectes Frontera	$257.17235	
Paquetes Acerques	$385.5644	
Paquete Todo México Sin Límites	$651.1403	
Paquete Infinitum 1499	$1,014.9342	
Paquete Conectes Negocio	$274.0927	
Paquete Mi Negocio	$386.0336	
Paquete Super Negocio	$545.0821	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 1 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 1)	$1,038.2734	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 2 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 2)	$1,257.9816	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 3 (Paquete Telnor Sin Limites 3)	$1,637.3239	
Nuevos paquetes o paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEPT	21.5319%	

10.4.2 Servicio De Acceso Indirecto Y Desagregación Del Bucle Local

COBROS NO RECURRENTES DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)		
Habiltación del SAIB	$106.2690	
Gasto por modificación de ancho de banda	$105.7696	

Cobros Recurrentes Del Servicio De Acceso Indirecto Al Bucle (Saib)

En caso de que el servicio se preste a través cobre, y que bajo el supuesto de que a través de dicho medio de transmisión se provea el servicio de voz al usuario final (ya sea por el mismo CS, el AEPT o bien otro CS) se aplicará el siguiente esquema de cobro mensual por perfil de velocidad contratada:

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	**Nacional**	**Regional**	**Local**
5	$56.0355	$42.6253	$26.2537
10	$74.2485	$57.4576	$36.9588
20	$97.9073	$76.5981	$50.5832
30	$115.0845	$90.5877	$60.6814
40	$129.0612	$102.0177	$69.0023
50	$141.0556	$111.8558	$76.2079
100	$185.8601	$148.8028	$103.5622
150	$218.3738	$175.7733	$123.7655
200	$244.8215	$197.7923	$140.3776

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
5	$81.8038	$62.6035	39.1631
10	$100.0168	$77.4358	49.8682
20	$123.6757	$96.5763	$63.4926
30	$140.8528	$110.5659	$73.5909
40	$154.8295	$121.9959	$81.9117
50	$166.8239	$131.8340	$89.1173
100	$211.6284	$168.7810	$116.4716
150	$244.1421	$195.7515	$136.6750
200	$270.5899	$217.7705	$153.2871

En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
5	$125.0100	$111.5998	$95.2282
10	$143.2230	$126.4321	$105.9333
20	$188.6946	$167.3853	$141.3704
30	$205.8717	$181.3750	$151.4687
40	$241.6612	$214.6177	$181.6023
50	$253.6556	$224.4558	$188.8079
100	$298.4601	$261.4028	$216.1622
150	$330.9738	$288.3733	$236.3655
200	$357.4215	$310.3923	$252.9776

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
5	$150.7783	$131.5780	$108.1376
10	$168.9913	$146.4103	$118.8427
20	$214.4629	$187.3635	$154.2799
30	$231.6400	$201.3532	$164.3781
40	$267.4295	$234.5959	$194.5117
50	$279.4239	$244.4340	$201.7173
100	$324.2284	$281.3810	$229.0716
150	$356.7421	$308.3515	$249.2750
200	$383.1899	$330.3705	$265.8871

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN DEL BUCLE DE USUARIO		
Habilitación del Servicio de Desagregación Total del Bucle Local	$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDTBL	$68.9745	Mensual
Renta Mensual del Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (por línea)	$3,400.2000	Mensual
Habilitación del Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle	$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDTSBL	$44.3377	Mensual
Habilitación del Servicio de Desagregación Compartida del Bucle	$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDCBL	$14.7923	Mensual
Habilitación del Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle	$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDCSBL	$10.9764	Mensual

Servicio De Coubicación Para Desagregación

COBROS NO RECURRENTES DEL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN		
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna	$107,509.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa	$191,659.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna	$60,004.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa	$97,404.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna	$26,344.07	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa	$41,927.41	No recurrente
G.I, de Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa	$3,018.98	No recurrente

COBROS RECURRENTES DEL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN			
	Contraprestación Mensual Por Tipo de Zona)		
Concepto	**Alta**	**Media**	**Baja**
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 1	$927.03	$870.93	$864.14
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2	$1,046.06	$962.19	$918.88
Renta mensual por coubicación de Tipo 3	$4,293.12	$4,129.09	$3,959.63

Cabe destacar que durante el periodo en cuestión, los concesionarios AXTEL, S.A.B. DE C.V.; BT LATAM MÉXICO, S.A. DE C.V.; COMNET, S.A. DE C.V.; CONVERGIA DE MEXICO, S.A. DE C.V.; KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.; LUISA EUGENIA TERESA GUZMÁN CARRASCO; MARCATEL COM, S.A. DE C.V.; MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V.; MEGA CABLE, S.A. DE C.V.; TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. y UC TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. tienen celebrados convenios con el AEPT convenios para la prestación de servicios de desagregación efectiva de la red local, que reflejan los niveles tarifarios anteriormente presentados.

En complemento a lo anterior, también es relevante mencionar que los concesionarios CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.; MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.; OPERBES, S.A. DE C.V. y TV CABLE DE ORIENTE, S.A. DE C.V. celebrados convenios con el AEPT convenios para la prestación de servicios de desagregación efectiva de la red local, que reflejan los niveles tarifarios anteriormente presentados, y que además incorporan niveles tarifarios para los siguientes conceptos 1) tarifas para el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle para un perfil de 3 Mbps y 2) tarifas por "suministro de energía eléctrica. Lo anterior, redunda en una modificación del Anexo A de Tarifas especificado en las Resoluciones P/IFT/241116/37 y P/IFT/241116/38, que se especifica a continuación[66]:

Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SAIB (3)	$106.2690
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD (3)	$212.5185
Gastos de Habilitación por pCAI Local (3)	$636.5761
Gastos de Habilitación por pCAI Regional (3)	$636.5761
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional (3)	$636.5761
Gasto por modificación de ancho de banda (3)	$105.7696

Cobros Recurrentes

En caso de que el servicio se preste a través cobre, y que bajo el supuesto de que a través de dicho medio de transmisión se provea el servicio de voz al usuario final (ya sea por el mismo CS, el AEPT o bien otro CS) se aplicará el siguiente esquema de cobro mensual por perfil de velocidad contratada:

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	$49.1298	$37.1532	$22.5525
5	$56.0355	$42.6253	$26.2537
10	$74.2485	$57.4576	$36.9588

[66] Ver por ejemplo http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/2850_7612_180111204853.pdf

20	$97.9073	$76.5981	$50.5832
30	$115.0845	$90.5877	$60.6814
40	$129.0612	$102.0177	$69.0023
50	$141.0556	$111.8558	$76.2079
100	$185.8601	$148.8028	$103.5622
150	$218.3738	$175.7733	$123.7655
200	$244.8215	$197.7923	$140.3776

Calidad VoIP	**Entrega del servicio a nivel**		
Velocidad de bajada (Mbps)	**Nacional**	**Regional**	**Local**
3	74.8981	57.1314	$35.4619
5	$81.8038	$62.6035	$39.1631
10	$100.0168	$77.4358	$49.8682
20	$123.6757	$96.5763	$63.4926
30	$140.8528	$110.5659	$73.5909
40	$154.8295	$121.9959	$81.9117
50	$166.8239	$131.8340	$89.1173
100	$211.6284	$168.7810	$116.4716
150	$244.1421	$195.7515	$136.6750
200	$270.5899	$217.7705	$153.2871

En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	$118.1043	$106.1277	$91.5270
5	$125.0100	$111.5998	$95.2282
10	$143.2230	$126.4321	$105.9333
20	$188.6946	$167.3853	$141.3704
30	$205.8717	$181.3750	$151.4687
40	$241.6612	$214.6177	$181.6023
50	$253.6556	$224.4558	$188.8079
100	$298.4601	$261.4028	$216.1622
150	$330.9738	$288.3733	$236.3655
200	$357.4215	$310.3923	$252.9776

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	$143.8726	$126.1059	$104.4364
5	$150.7783	$131.5780	$108.1376
10	$168.9913	$146.4103	$118.8427
20	$214.4629	$187.3635	$154.2799
30	$231.6400	$201.3532	$164.3781
40	$267.4295	$234.5959	$194.5117
50	$279.4239	$244.4340	$201.7173

100	$324.2284	$281.3810	$229.0716
150	$356.7421	$308.3515	$249.2750
200	$383.1899	$330.3705	$265.8871

Otros conceptos de Costos Evitados

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la tarifa descrita mediante la resta de la tarifa correspondiente con el valor descrito a continuación:

Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el CS paga en una sola exhibición al AEPT por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual.

Tipo de acometida	Ajuste mensual
Cobre	$7.8143
Fibra óptica	$27.9640

Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario I: Cuando el CS paga al AEPT por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual.

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	Ajuste mensual
ADSL	0.6006 USD
VDSL	1.2183 USD
ONT	37.4792 MXN

Escenario II: Cuando el CS paga a un tercero por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual.

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	Ajuste mensual
ADSL	0.6006 USD
VDSL	1.2183 USD
ONT	37.4792 MXN

Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el CS paga al AEPT por el servicio de "Mensajería de Equipo" se descontará de la renta mensual 3.2917 MXN /Mes

Relativos a "Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB":

Escenario: Cuando el CS paga al AEPT por el servicio de "Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB" se descontará de la renta mensual 8.8615 MXN /Mes

Procedimientos Masivos

Cobros No recurrentes

Habilitación masiva de SAIB	***29.8872 + 73.7680*N***

Compuesto por una tarifa fija + una tarifa variable que depende del número de habilitaciones "N"

La habilitación masiva sólo se considera cuando es de forma automática a través de los sistemas de Telmex, como se estipula en las condiciones de la OREDA y de no haberse completado exitosamente se hará de forma manual, cobrándose de manera unitaria.

[...]

Suministro de Energía Eléctrica.

Cobros recurrentes (mensuales) por suministro de energía eléctrica en corriente directo a -48 VCD:

Capacidad	Precio
10 Amp.	$2,091
20 Amp.	$4,182
30Amp.	$6,273
40 Amp.	$8,364
5º Am p.	$10,455
60Amp.	$12,546
70 Amp.	$14,637
80 Amp.	$16,728
90 Amp.	$18,819
100 Amp.	$20,910

150 Amp.	$31,364
200 Amp.	$41,819

El suministro de capacidad de energía eléctrica está sujeto a que existan las facilidades técnicas para su suministro.

Asimismo, el 22 de marzo de 2018 el Instituto, a través de la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y APRUEBA LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, se aprobaron por el Pleno del Instituto las tarifas aplicables al Servicio de Revente Mayorista de Línea Telefónica, conforme a los siguiente:

Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por solicitud de un CS en una central)
Gastos de Configuración de la Solución SRMLT en Central*	$2,207.6000

**Nota: ***dicha contraprestación es aplicable únicamente a la primera solicitud que realice el CS en la central correspondiente.

Concepto	Contraprestación (por Evento)
Gastos de habilitación del SRMLT	$225.2500

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Renta mensual de línea de uso residencial*	$105.4141
Renta mensual de línea de uso comercial*	$138.0042

**Nota: ***No se incluye el costo de la originación de llamadas provenientes de los usuarios finales a través del SRMLT. Éste deberá cubrirse de acuerdo a las tarifas de interconexión acordadas entre las partes involucradas.

10.4.3 Servicios Mayoristas De Usuario Visitante

Respecto del servicio mayorista de Usuario Visitante, en el primer trimestre del año 2018, no se celebraron convenios para dicho servicio.

En la Ciudad de México a cuatro de julio de dos mil dieciocho, fecha en la que se concluye el Primer Informe Trimestral dos mil dieciocho de Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica Impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones, mismo que se emite con los elementos que la Unidad de Cumplimiento, a través de la Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica, ha recabado en el periodo reportado en ejercicio de las facultades a que se refieren los artículos 41 y 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente. Dada su naturaleza, constituye un documento meramente informativo en términos del artículo 275 de la LFTyR, dirigido a verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la presentación de información documental, es decir no tiene por objeto pronunciarse respecto del cumplimiento de obligaciones para la realización de cualquier trámite ante el Instituto, ni para la emisión de la certificación de cumplimiento efectivo a que se refiere el artículo Décimo transitorio del decreto por el que fue expedida la LFTyR, ya que la misma se emitirá, en su caso, únicamente a solicitud del AEP previa supervisión y verificación del cumplimiento efectivo de sus obligaciones. Este informe no prejuzga sobre las posibles sanciones que pudieran derivarse de cualquier incumplimiento detectado por el Instituto en el ejercicio de sus facultades de supervisión y verificación, por lo que de resultar procedente iniciará los procedimientos sancionatorios o emitirá las sanciones que pudieran devenir con motivo de la supervisión y/o verificación descrita en el presente informe. Lo anterior con fundamento en el artículo 275 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y lo dispuesto en el artículo 41 y 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente, el Titular de la Unidad de Cumplimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones y el Director General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica, firma. ---