

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

ENERO - MARZO 2019



INDICE

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES.....	2
1 INTRODUCCIÓN.....	8
2 SERVICIOS MÓVILES.....	11
3 SERVICIOS FIJOS.....	60
4 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN	163
5 REPORTE DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO.....	231
6 VISITAS DE VERIFICACIÓN	234
7 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	235
8 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS	237

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES



ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

Para efectos del presente Informe Trimestral, a continuación, se enuncian los siguientes términos con sus respectivas definiciones tanto en singular como en plural, según sea el caso, y podrán ser utilizados de forma indistinta:

Acrónimo	Definición
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.
AEPR	Agente Económico Preponderante en el sector de Radiodifusión, determinado como tal por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los términos establecidos en la Resolución de Preponderancia.
Comunicálo	Comunicálo de México, S.A de C.V.
Altán / Altán Redes	Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.
Altata / Altata Telecomunicaciones	Altata Telecomunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V.
Altcel	Altcel, S.A.P.I. de C.V.
AMX / América Móvil	América Móvil S.A. B. de C.V.
AS	Autorizado Solicitante.
AT&T	En conjunto: AT&T OPCO Une Mex, S. de R.L. de C.V.; Grupo AT&T Celular, 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 para servicios móviles.
Autorizado	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 Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Axtel	Axtel, S.A.B. 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 / Grupo Carso	Grupo Carso, S.A.B. de C.V.
CenturyLink	CTL México Landing, S. de R.L.
CMI	Convenio Marco de Interconexión entre las redes Telcel, Telmex o Telnor con la Red Pública de Telecomunicaciones del –Concesionario Solicitante que corresponda.
Coeficiente	Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.
Concesionario	Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Convenio(s)	Es el acuerdo de voluntades que celebran por escrito por una parte el AEPT y por otra parte un Concesionario Solicitante 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.
Convergencia	Convergencia de México, S.A. de C.V.
CS	Concesionario Solicitante.

ENERO-MARZO 2019

Acrónimo	Definición
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 – Diario Oficial de la Federación 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-SVRA	Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica.
DH	Días hábiles.
DISH	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
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 Federal de Telecomunicaciones publicado en el DOF el 4 de septiembre de 2014 y cuya última modificación se publicó en el referido medio de difusión el 7 de diciembre de 2018.
FreedomPop	Freedompop México, S.A. de C.V.
GIE	Grupo de Interés Económico.
Gigacable	Gigacable de Aguascalientes, S.A. de C.V.
Grupo Televisa	Las empresas contenidas en Bestel, Izzi y Sky, de conformidad con la definición de este apartado.
ICD	Indicadores Clave de Desempeño.
IENTC	IENTC, S. de R.L. de C.V.
IFT / Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Inbursa / 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.
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 (IP por sus siglas en 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.; Cablevisión Red, 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.; 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	Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.

Acrónimo	Definición
Quattro Com	LantolInternet, S.A. de C.V.
LFT	Ley Federal de Trabajo.
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Luis Mauricio Orellán González	Concesionario Luis Mauricio Orellán González.
Marcatel	Marcatel Com, S.A. de C.V.
Maxcom	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.
MCM / MCM Telecom	Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.
Medida / Medida 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 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.
Miguel González	Concesionario Miguel Ángel González Dobarganes.
Modesto Orihuela Guerrero	Concesionario Modesto Orihuela Guerrero.
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 de Preponderancia.
OMV	Operador Móvil Virtual.
OpenIP	OpenIP, S.A. de C.V.
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 LFTR y del Estatuto Orgánico.
Qualfon	Qualtel, S.A. de C.V.
R1 a R9	Nueve 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.

ENERO-MARZO 2019

Acrónimo	Definición
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; Autorizada mediante 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, 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.
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 mediante el 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 AS 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.

ENERO-MARZO 2019

Acrónimo	Definición
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, ubicación, la compartición de infraestructura para interconexión, facturación y cobranza, así como otros servicios auxiliares de la misma y acceso a servicios.
Servnet	Servnet México, S.A. de C.V.
SIP	Protocolo de Iniciación de Sesión (SIP por sus siglas en inglés Session Initiation Protocol).
Sisdecom	Sisdecom, S.A. de C.V.
Sky	Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.
T1	Primer trimestre.
T2	Segundo trimestre.
T3	Tercer trimestre.
T4	Cuarto Trimestre.
Talktel	Talktel, S.A. de C.V.
Telcel	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
Telecable de Tierra Caliente	Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.
Telecom 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 Brihmca 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, video y video conferencia 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 Brihmca.
Telefónica	Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. y Pegaso PCS, S.A. de C.V.
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.
TV-K	Consorcio de Radiodifusoras de México, 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.

Acrónimo	Definición
Vission Cable	En conjunto: Malcvission, S.A. de C.V.; Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.; Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V. y Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V.

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 Audiovisuales”. 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.

Con la entrada en vigor de la LFTR el 13 de agosto de 2014, se establecieron obligaciones específicas aplicables al AEPT. Adicionalmente, se establecieron dentro de las atribuciones del IFT el imponer las Medidas y obligaciones necesarias 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.

En ese sentido, las Medidas impuestas en la Resolución de Preponderancia fueron suprimidas, adicionadas y modificadas en la Resolución Bienal mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 emitido por el Pleno del IFT el 27 de febrero de 2017 y notificada el 8 de marzo de 2017.

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 tres grandes grupos: servicios móviles, servicios fijos y servicios de desagregación. 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
- reporte de presentación oportuna de los Indicadores Clave de Desempeño
- reporte de presentación y publicación de convenios marco y ofertas de referencia
- 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 LFTR 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; así como con la información proporcionada por el AEPT en respuesta a diversos requerimientos o a la presentación espontánea de la documentación relativa a las obligaciones impuestas y adicionalmente, 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 los artículos 70, fracción XXIX de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 275 de la LFTR y 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 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 y 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 las 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.

2 SERVICIOS MÓVILES



2 SERVICIOS MÓVILES

2.1 CONVENIOS

2.1.1 Medidas relacionadas

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

Decimosexta: especifica que el Agente Económico Preponderante puede acordar Convenios de Usuario Visitante, Comercialización o Reventa de Servicios y para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva 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 un plazo no mayor de 15 días siguientes a la entrega de la solicitud correspondiente y registrar ante el Instituto dichos Convenios en un plazo no mayor 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, contados a partir de la firma del Convenio.

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 el registro de los Convenios derivados de las Medidas de Servicios Móviles.

Figura 2.1 Obligaciones relacionadas con los Convenios de Servicios Móviles [Fuente: Resolución Bienal y CMI 2018 y CMI 2019]

Medidas/Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Undécima	Suscripción del CMI	10 DH ¹ contados a partir de la fecha de solicitud del CS
Decimoséptima	Suscripción de Convenios de servicios mayoristas regulados	15 días ¹ siguientes a partir de la presentación de la solicitud
Cuadragésima Primera	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 Decimotercera 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 ¹ 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.

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 LFT¹. Para el registro de los mismos, se han considerado además los días no laborables en el Instituto². 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.

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 2019 y principios de 2020. Disponible en el siguiente enlace: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5546199&fecha=11/12/2018

2.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T4 2018 y T1 2019

En comparación con el T4 2018, durante el T1 2019 se presentaron menos solicitudes de firmas de CMI respecto al trimestre previo, sin embargo, se incrementó el número de registros ante el RPC, consecuencia de convenios de los cuales no se tuvo registro en el trimestre previo. Las solicitudes y firmas de AuCIP aumentaron respecto del trimestre anterior, como se muestra en la Figura 2.2.

Figura 2.2 Comparación en la solicitud, firma y registro de Convenios entre el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

Etapas	CMI		OMV		UV		AuCIP	
	T4	T1	T4	T1	T4	T1	T4	T1
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Solicitudes de Convenios ¹	24	1	-	2	1	-	1	8
Firma de Convenios	24	4 ³	-	15	1	-	1	8
Registro de Convenios	6 ²	21 ⁴	-	1 ⁵	1	-	2	8

¹ Se incluyen todos los Convenios Marco

² Se incluye 1 registro correspondiente a la firma de Convenio celebrado en el T3 2018

³ 3 convenios solicitados en T4 2018

⁴ 20 convenios pertenecen a solicitudes previas a T1 2019

⁵ 14 convenios pendientes de registro al RPC

2.1.4 Información de los Convenios

Respecto de las solicitudes de firma y registro de Convenios en T1 2019, a continuación, se presenta un resumen de la información más relevante de los procesos de firma y registro de Convenios, en el que se considera, además, solicitudes nuevas para suscripción, seguimiento y la conclusión del proceso ante el RPC.

Convenio Marco de Interconexión

- Se solicitó la firma de 1 Convenio Marco en T1 2019 derivado de una Resolución del Instituto.
- Se firmaron 4 Convenios en T1 2019, de los cuales 3 se solicitaron en el T4 2018.
- Se registraron 21 Convenios, 17 de ellos fueron firmados en T4 2018.

Convenios de OMV

- Se tiene registro de 13 solicitudes para firma de Convenios.
- Se firmaron 15 Convenios.
- No se registraron Convenios en el periodo de revisión, no obstante, el periodo de registro aun no fenece.

Convenios de Servicios Mayoristas de UV

- No solicitaron firmas de Convenios.
- No se firmaron Convenios.
- No se registraron Convenios de UV.

Convenios de AuCIP

- Se solicitó la firma de 8 Convenios Marco de AuCIP.
- Se firmaron 8 Convenios Marco.
- Se registraron 8 Convenios.

2.1.5 Plazos para solicitud, firma y registro de Convenios de Servicios Móviles

CMI

Se tiene el reporte de 1 solicitud para la suscripción del CMI, el cual fue firmado y presentado para su registro en el RPC (Figura 2.3).

Figura 2.3 Detalle de plazos de CMI firmado y presentado para registro, solicitados a Telcel en el T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
CMI (Telcel)								
1	Comunicalo de México, S.A. de C.V.	Marco	P/IFT/060219/55	20/02/2019	21/02/2019	1	08/03/2019	11

¹ Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del Registro Público de Concesiones

² 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

³ La firma en plazo solo aplica a Convenios marco o Convenios modificatorios resultado de una Resolución del IFT

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

Adicionalmente, se tiene el reporte de 20 solicitudes de CMI realizadas durante el T4 2018, de los cuales 3 se suscribieron en el trimestre en cuestión, así mismo el Total de ellas fue registrada en el T1 2019. La Figura 2.4 muestra un detalle de las solicitudes de suscripción de CMI enunciadas.

Figura 2.4 Detalle de los solicitados antes del T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
CMI (Telcel)								
1	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/141118/755	28/11/2018	06/12/2018	6	10/01/2019	17
2	Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/816	11/12/2018	14/12/2018	3	25/01/2019	22
3	AT&T	Modificatorio	P/IFT/281118/817	11/12/2018	14/12/2018	3	16/11/2019	15
4	Altata Telecomunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/837	11/12/2018	14/12/2018	3	08/01/2019	9
5	Convergja de México, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/838	11/12/2018	14/12/2018	3	08/01/2019	9
6	Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/839	11/12/2018	14/12/2018	3	08/01/2019	9
7	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/818	11/12/2018	14/12/2018	3	16/01/2019	15

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
8	Mega Cable, S.A. de C.V.	Marco	P/IFT/281118/825	11/12/2018	24/12/2018	9	30/01/2019	25
9	Qualtel, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/841	11/12/2018	14/12/2018	3	08/01/2019	9
10	Servnet México, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/842	11/12/2018	14/12/2018	3	08/01/2019	9
11	Talktel, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/843	11/12/2018	14/12/2018	3	11/01/2019	12
12	TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/844	11/12/2018	14/12/2018	3	08/01/2019	9
13	UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/845	11/12/2018	14/12/2018	3	08/01/2019	9
14	Tactic Tel, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/846	11/12/2018	14/12/2018	3	16/01/2019	15
15	Valor Agregado Digital, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/281118/847	11/12/2018	14/12/2018	3	11/01/2019	12
16	Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V., Cablevisión, S.A. de C.V., Operbes, S.A. de C.V., Cable y Comunicaciones 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.,	Marco	P/IFT/051218/894	19/12/2018	28/12/2018	6	11/01/2019	8
17	TV Cable de Oriente S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., Grupo Cable TV de San Luis Potosí, S.A. de C.V., Tele Cable 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., TVI Nacional, S.A. de C.V.	Marco	P/IFT/051218/890	19/12/2018	02/01/2019 ⁴	9	08/01/2019	1
18	Axtel, S.A.B. de C.V., Avantel. S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/051218/893	19/12/2018	28/12/2018	6	16/01/2019	11
19	Vinoc, S.A.P.I. de C.V.	Marco	–	26/11/2018	11/01/2019	33 ⁵	14/01/2019	1
20	Connect Telecom, S.A. de C.V.	Marco	–	08/11/2018	21/01/2019	50 ⁶	05/03/2019	30

¹ Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del Registro Público de Concesiones

² 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

³ La firma en plazo solo aplica a Convenios marco o Convenios modificatorios resultado de una Resolución del IFT

⁴ Se tiene Registro de que el AEPT rectificó la fecha de Firma reportada en el T4 2018. Cabe señalar que, en ambas fechas, la firma fue realizada en el plazo establecido.

⁵ Vinoc solicitó firmar el Convenio 2019 y no el 2018, por lo que se propuso la firma a enero del 2019

⁶ El AEPT manifestó que "la solicitud fue realizada en el SESI el día 8 de noviembre de 2018, dando TELCEL respuesta a través del mismo sistema el día 9 de noviembre de 2018 y convocando al Concesionario a una reunión de trabajo para acordar los pormenores del Convenio, de lo cual no se tuvo respuesta. En tal virtud, Telcel envió mediante el sistema su propuesta de Convenio, obteniendo la firma del Concesionario hasta el día 21 de enero de 2019."

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

OMV

Se tiene el reporte de 8 solicitudes correspondientes a la suscripción de la Oferta de OMV, los cuales fueron suscritos en el periodo en cuestión, no obstante, aún no fenece el tiempo para registro. Adicionalmente, se identificó que se suscribieron 7 convenios modificatorios, los detalles se observan en la Figura 2.5.

Figura 2.5 Detalle de Convenios del Servicio Mayorista de Comercialización y Reventa de Servicios firmados y presentados para registro, solicitados a Telcel en el T1 2019
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
OMV (Telcel)								
1	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Marco	–	11/03/2019	25/03/2019	9	En proceso al término del T1 2019	
2	TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.	Marco	–	27/02/2019	28/03/2019	20 ⁴	En proceso al término del T1 2019	
3	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	–	– ⁵	30/01/2019	– ⁵	En proceso al término del T1 2019	
4	Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Modificatorio	–	11/01/2019	25/01/2019	10	En proceso al término del T1 2019	
5	Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Marco	–	11/01/2019	25/01/2019	10	En proceso al término del T1 2019	
6	Freedompop México, S.A. de C.V.	Modificatorio	–	15/01/2019	25/01/2019	8	En proceso al término del T1 2019	
7	Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.	Marco	–	06/02/2019	15/02/2019	7	En proceso al término del T1 2019	
8	Operbes, S.A. de C.V.	Marco	–	30/01/2019	01/02/2019	2	En proceso al término del T1 2019	
9	Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	–	06/02/2019	15/02/2019	7	En proceso al término del T1 2019	
10	Axtel, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	–	– ⁵	13/02/2019	– ⁵	En proceso al término del T1 2019	
11	Freedompop México, S.A. de C.V.	Marco	–	15/01/2019	25/01/2019	8	En proceso al término del T1 2019	
12	Altcel, S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	–	15/02/2019	22/02/2019	5	En proceso al término del T1 2019	
13	Altcel, S.A.P.I. de C.V.	Marco	–	15/02/2019	22/02/2019	5	En proceso al término del T1 2019	
14	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V.	Modificatorio	–	25/02/2019	01/03/2019	4	En proceso al término del T1 2019	
15	Servicios Troncalizados, S.A. de C.V.	Marco	–	25/02/2019	01/03/2019	4	En proceso al término del T1 2019	

¹ Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del Registro Público de Concesiones.

² 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.

³ La firma en plazo solo aplica a Convenios marco o Convenios modificatorios resultado de una Resolución del IFT.

⁴ Se excedieron debido a un convenio de prorrogación entre las partes.

⁵ Continúan las acciones de supervisión.

UV

En el trimestre en cuestión, no se tiene registro de solicitudes, firma o registro de convenios referentes a la Oferta de UV.

AUCIP

Se tiene el reporte de 8 solicitudes correspondientes a la suscripción de Convenios Marco relativos a la Oferta de AuCIP, los cuales fueron suscritos y registrados en el periodo en cuestión. Figura 2.6 muestra más detalles de dichas solicitudes.

Figura 2.6. Detalle de Convenios Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva firmados y presentados para registro, solicitados a Telcel en el T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
AuCIP (Telesites)								
1	Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V	Marco	–	21/01/2019	29/01/2019	7	06/02/2019	6
2	Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marco	–	28/01/2019	30/01/2019	3	06/02/2019	5
3	Operbes, S.A. de C.V.	Marco	–	12/02/2019	18/02/2019	5	01/03/2019	10
4	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Marco	–	28/01/2019	11/02/2019	10	08/03/2019	20
5	Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Marco	–	28/01/2019	11/02/2019	10	08/03/2019	20
6	Ultravisión, S.A. de C.V.	Marco	–	21/01/2019	31/01/2019	9	08/03/2019	26
7	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	Marco	–	10/01/2019	21/01/2019	8	01/03/2019	29
8	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Marco	–	11/01/2019	25/01/2019	11	21/02/2019	19

¹ Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del Registro Público de Concesiones.

² 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.

³ La firma en plazo solo aplica a Convenios marco o Convenios modificatorios resultado de una Resolución del IFT.

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 de los concesionarios solicitantes 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 de interconexión E1 y sus múltiplos, enlaces de interconexión STM-1 y sus múltiplos, así como enlaces de interconexión 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 estará obligado a 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 aquel mediante el cual los Concesionarios llevan a cabo una conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones, lo que permite la conducción del tráfico entre dichas 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, o permite a los Usuarios la utilización de Servicios provistos por o a través de otra Red Pública de Telecomunicaciones.

El AEPT conforme a lo establecido en el artículo 133 de la LFTR tiene la obligación de prestar todos los Servicios de Interconexión; servicios a los que alude el artículo 127 de la LFTR bajo los términos y condiciones establecidos en el CMI aprobado por el IFT, el cual es publicado de manera anual en los portales de Internet del Instituto y del AEPT respectivamente.

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

2.2.2 Comparación de las solicitudes de servicios y reportes de fallas entre el T4 2018 y T1 2019

Comparación de las solicitudes de Servicios de Interconexión móvil

En la Figura 2.7 se presenta una comparación de las solicitudes del Servicio de Interconexión móvil recibidas en el T4 2018 y T1 2019, donde no se registran solicitudes de alta del servicio de conducción de tráfico y coubicación en el periodo analizado.

		T4 2018	T1 2019	Var.
Conducción de tráfico	Alta	–	1	–
	Baja	–	–	–
	Cancelación	–	–	–
Coubicación	Alta	–	–	–
	Baja	–	–	–
	Cancelación	–	–	–

*Figura 2.7: Comparación de las solicitudes de Servicios de Interconexión móvil entre el T4 2018 y T1 2019
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]*

Comparación de reportes de fallas de Servicios de Interconexión móvil

En la Figura 2.8 se presenta una comparación de las fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil en el T4 2018 y T1 2019, en la cual se destaca que de las fallas reportadas en el periodo considerado, 13 corresponden a dispositivos y 21 a puertos de acceso.

		T4 2018	T1 2019	Var.
Conducción de tráfico	Parcial	–	–	–
	Total	–	–	–
Puerto de acceso	Parcial	–	21	–
	Total	–	–	–
Dispositivos	Parcial	14	13	-7.14%
	Total	–	–	–

Figura 2.8: Comparación de los reportes de fallas para el Servicio de Interconexión móvil entre el T4 2018 y T1 2019
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de Interconexión móvil

En la Figura 2.9 se presenta una comparación de otros parámetros indicadores del Servicio de Interconexión móvil en el T4 2018 y T1 2019. De la información en poder del Instituto, se observa que el número de puertos de interconexión utilizados en señalización IP aumentó, asimismo se observa que los puertos TDM se mantienen sin cambios.

		T4 2018	T1 2019	Var.
Puertos	TDM	4,330	4,330	–
	IP	35	38 ¹	5.71 %

Figura 2.9: Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de Interconexión móvil entre el T4 2018 y T1 2019
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

¹El AEPT reportó 38 servicios de puertos de interconexión; sin embargo, se identificó sólo una solicitud por parte de Marcatel en el trimestre en cuestión.

2.2.3 Información de los servicios

Resultados relevantes respecto a los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI en el periodo de análisis T1 2019:

Solicitudes

- Se realizó 1 solicitud de servicio de interconexión.

- Resulta importante destacar que para este periodo el AEPT reportó el incremento de 2 puertos; sin embargo, sólo realizó 1 solicitud de servicio.

Fallas

- Se reportaron 34 fallas, todas ellas solucionadas 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 tránsito³
- 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 2.10 recoge las obligaciones de Preponderancia para solicitudes del Servicio de Interconexión móvil comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.10: Obligaciones de Preponderancia relacionadas con solicitudes de Servicios de Interconexión móvil [Fuente: CMI 2018 / 2019]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
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.

Solicitudes de servicios

De conformidad con el Anexo C 'Formato de Solicitudes de Servicios' del CMI, los CS podrán solicitar altas y bajas referidas a los Servicios de Interconexión móvil o cancelar los servicios contratados. En el T1 2019, se realizaron diversas solicitudes de servicios de interconexión las cuales se detallan en la Figura 2.11.

³Cabe destacar, que la infraestructura actual con la que cuenta Telcel no está en posibilidad de proporcionar el Servicio de Enlaces de Interconexión. De lo anterior, el CMI en su Cláusula Quinta especifica que los enlaces de Interconexión serán provistos por Telmex o Telnor.

ENERO – MARZO 2019

En lo que respecta a la solicitud realizada por Marcatel, el tipo de Interconexión es Directa, el servicio solicitado tiene asociado 1 puerto de interconexión con tipo de señalización IP.

Figura 2.11: Tiempos de provisión de los Servicios de Interconexión móvil solicitados en T1 2019 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2019]

CS	Conducción de Tráfico Alta	Estatus de la Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Acordada por las Partes	Fecha de Habilitación	Tiempo de habilitación
Marcatel	1	Habilitada	19/02/2019	22/02/2019	22/02/2019	3

2.2.4 Fallas en los servicios

Fallas por tipo de gravedad

En la Figura 2.12 se resume lo que estipula el CMI, 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 de acuerdo a 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 de solución será de 3 horas a partir de la presentación del reporte correspondiente.

Figura 2.12: Obligaciones relacionadas con la solución de fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: CMI, 2018 / 2019]

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 34 fallas para el Servicio de Interconexión referidas a dispositivos y a puertos de acceso (Figura 2.13).

CS	Servicio afectado		Fallas totales
	Puerto	Otro (dispositivo)	
AT&T	5	5	10
Grupo Televisa ¹	11	3	14
Marcatel	1	–	1
Megacable	1	1	2
Talktel	–	1	1
Telefónica	1	3	4
UC Telecomunicaciones	2	–	2
TOTAL	21	13	34

¹ CS Bestel, TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.; y Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.

Figura 2.13: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Como se ha mencionado, el CMI contempla plazos máximos de solución de fallas dependiendo de si la afectación del servicio es total o parcial. La Figura 2.14 muestra el número de fallas acontecidas durante el T1 2019 en los Servicios de Interconexión por tipo de prioridad asignada.

CS	Afectación del servicio		Fallas totales
	Parcial	Total	
AT&T	10	–	10
Grupo Televisa ¹	14	–	14
Marcatel	1	–	1
Megacable	2	–	2
Talktel	1	–	1
Telefónica	4	–	4
UC Telecomunicaciones	2	–	2
TOTAL	34	–	34
%	100%	–	100%

¹ CS Bestel, TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.; y Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.

Figura 2.14: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil por tipo de prioridad [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

De las 34 fallas reportadas en el T1 2019, 21 fueron imputables al CS y 13 al AEPT (Figura 2.15). El AEPT fue por consiguiente responsable del 38% del total de fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil en el periodo sujeto a revisión.

CS	Responsable de las fallas			Total
	AEPT	CS	Terceros ¹	
AT&T	5	5	–	10
Grupo Televisa ²	3	11	–	14
Marcatel	–	1	–	1
Megacable	1	1	–	2
Talktel	1	–	–	1
Telefónica	3	1	–	4
UC Telecomunicaciones	–	2	–	2
TOTAL	13	21	–	34
%	38%	62%	–	100%

¹Fallas que no son imputables ni al AEPT ni al CS.
²CS Bestel, TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.; y Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.

Figura 2.15: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil y responsable de la falla [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Cabe destacar que, de los CS que reportaron fallas en los Servicios de Interconexión móvil en el T1 2019, 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 solucionadas 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).

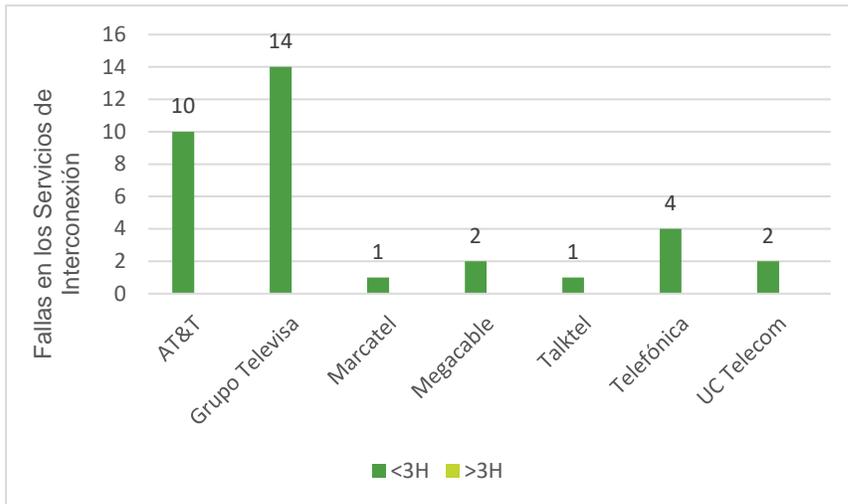


Figura 2.16: Número de reportes de fallas del Servicio de Interconexión móvil, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

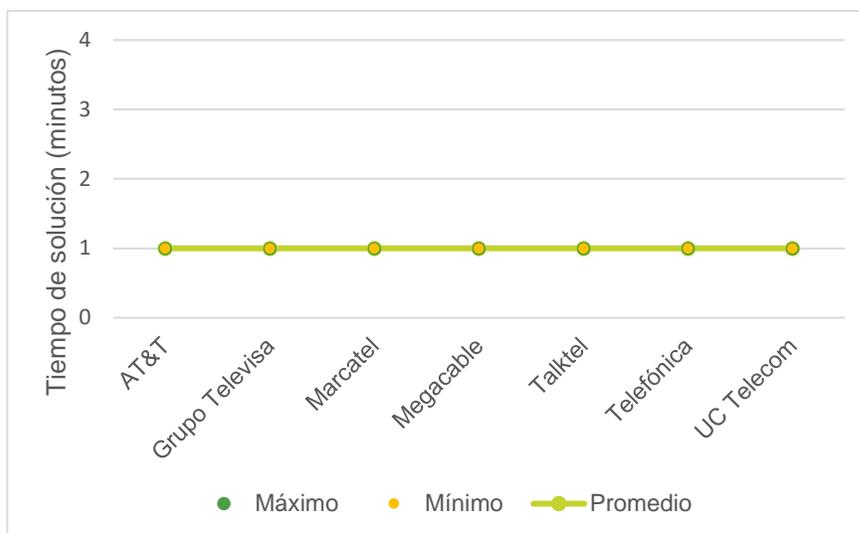


Figura 2.17: Variación de los tiempos en la solución de fallas del Servicio de Interconexión móvil, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

El total de fallas que el AEPT reportó fue de 34 para los Servicios de Interconexión móvil en el T1 2019; sin embargo, es relevante mencionar que, de acuerdo con la información que obra en poder de este Instituto, algunas de estas fallas tuvieron afectación en más de un punto de Interconexión.

La Figura 2.18 muestra las Entidades Federativas donde se vieron afectados los servicios en los diferentes puntos de Interconexión. Destacando que 1 falla puede afectar más de 1 punto de interconexión.

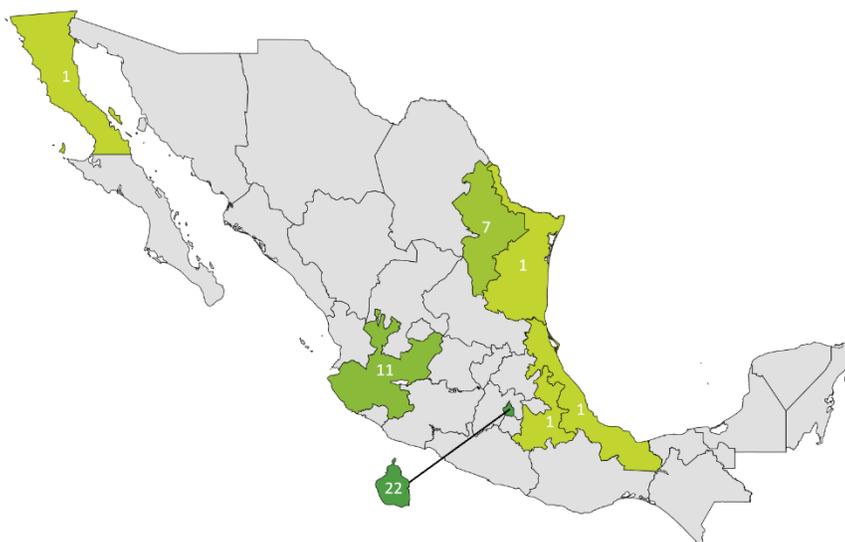


Figura 2.18: Dispersión geográfica de incidencias en el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

La Figura 2.19 muestra el número total de fallas en las Entidades Federativas donde se encuentran los diferentes puntos de Interconexión, resaltando que una incidencia pudo afectar a más de un PDIC.

CS	No Incidencias
AT&T	
Jalisco	2
CDMX / Jalisco	2
CDMX / Jalisco / Nuevo León	3
CDMX	3
Grupo Televisa	
Jalisco	2
CDMX	9
CDMX / Jalisco / Nuevo León	1
Nuevo León	2
MARCA TEL	
Nuevo León	1
MEGACABLE	
Jalisco	1
TALKTEL	
CDMX	1
TELEFONICA	
Tamaulipas	1
Veracruz	1
Baja California	1
CDMX	1
UC TEL	
CDMX	2
Puebla	1
Total	34

Figura 2.19: Total de fallas reportadas por CS por Estado del Servicio de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

2.3 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA 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 y 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: especifica 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 el 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 los servicios a los OMV. La Oferta OMV tiene como objetivo proporcionar 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 contempla los diferentes modelos de negocio que puede adoptar un OMV, el OMV como Revendedor y/o Telcel como habilitador de red y el modelo de negocio de OMV Completo.

2.3.2 Comparación de las solicitudes de servicios y reportes de incidencias entre el T4 2018 y T1 2019

Comparación de las solicitudes del Servicio de OMV

Como se observa en la siguiente figura, no se realizaron solicitudes nuevas de servicios de comercialización y reventa en el T1 2019.

		T4 2018	T1 2019	Var.
OMV	Revendedor	1 ⁴	–	–
	Completo	–	–	–

Figura 2.20:
Comparación de las solicitudes del Servicio de Comercialización o Reventa de Servicios OMV entre el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV

En la Figura 2.21 se presenta una comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T4 2018 y T1 2019, donde se observa un decremento en el número de incidencias reportadas para OMV Revendedor y Completo.

⁴ Solicitud de servicios de OMV realizada en el 4T 2018, informada en el periodo de estudio.

		T4 2018	T1 2019	Var.
OMV Revendedor	Menor	1,994	1,699	-14.79%
	Media	–	–	–
	Crítica	–	–	–
OMV Completo	Menor	39	95	143.58%
	Media*	182	–	–
	Crítica*	–	–	–

Figura 2.21:
Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

*Incidencias reportadas como graves o muy graves conforme a la Oferta 2017, fueron colocadas como gravedad Media y Crítica respectivamente al considerarse los tiempos de solución equivalentes de la Oferta 2019.

Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de OMV

El número de líneas de usuarios finales de OMV Revendedor y Completo aumentó en el T1 2019 con respecto al trimestre anterior y se redujo el número de incidencias por cada 1,000 líneas para OMV Completo, así como para OMV Revendedor (Figura 2.22).

		T4 2018	T1 2019	Var.
Líneas totales	Revendedor	729,549	866,788	21.55%
	Completo	47,895	92,169	92.43%
Inc. por cada 1,000 líneas	Revendedor	2.73	1.96	-28.20%
	Completo	4.61	1.03	-77.65%
Tiempo medio de solución	Revendedor	10.02 horas hábiles	5.21 horas hábiles	-48%
	Completo	16.69 horas	17.59 horas	5.39%

Figura 2.22:
Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de OMV entre el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

El número de incidencias solucionadas dentro de plazo aumentó en el T1 2019 respecto al trimestre anterior para el OMV Revendedor y para el OMV Completo (Figura 2.23).

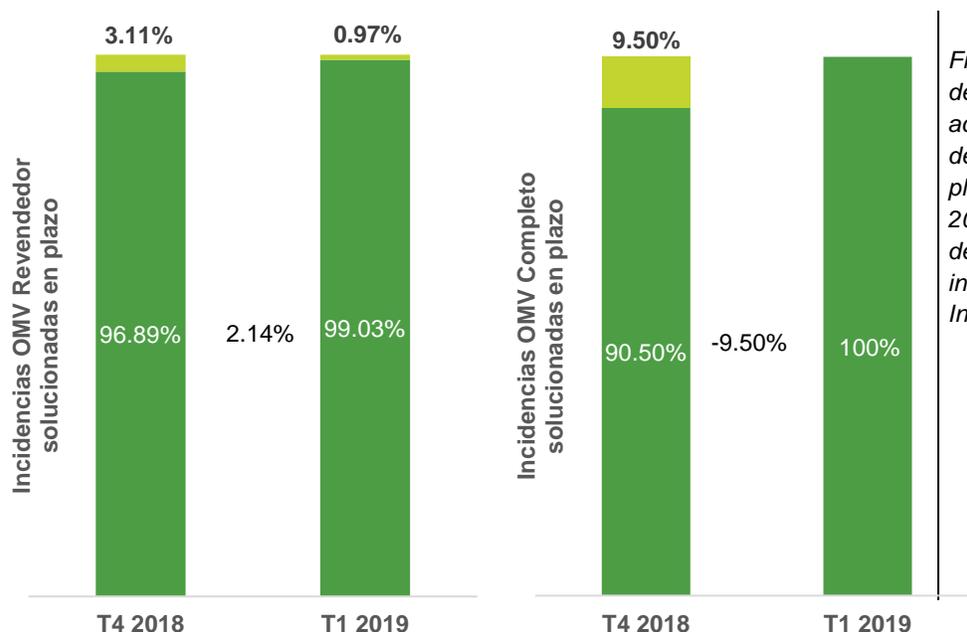


Figura 2.23: Comparación de las incidencias acontecidas en el Servicio de OMV solucionadas en plazo en el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

2.3.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio de OMV, en el T1 2019 se tienen los siguientes resultados:

Solicitudes

- No se realizaron nuevas solicitudes del Servicio de OMV.
- Se tiene registro de 1 solicitud en el T4 2018 por parte de Altcel, dicha solicitud se mantiene en proceso al término del periodo de análisis.

Incidencias

Se reportaron 1,794 incidencias, de las cuales se excluyen 46 por ser responsabilidad de terceros. Adicionalmente, 16 incidencias fueron excluidas de este apartado debido a que: i) su reporte fue rechazado; ii) porque el OMV solicitó la cancelación; iii) el reporte no cumplía con toda la información necesaria; y iv) debido a duplicidad del ticket de incidencia; de las 1,732 incidencias restantes:

- 1,647 corresponden a OMV Revendedor clasificadas como “gravedad menor”, con una solución de fallas del 99.03% en menos de 72 horas hábiles.
- 85 corresponden a OMV Completo, todas ellas fueron clasificadas como “gravedad menor” de acuerdo a la Oferta 2018 y 2019, con una solución de fallas del 100% en menos de 72 horas.
- En el 98.38% de los casos se realizó la validación en tiempo de los reportes de incidencia en plazo (para este análisis se incluyen las 1,794 incidencias reportadas debido a que todas pasaron por el proceso de validación).

Cabe destacar que Axtel y Neus tienen firmada la oferta OMV 2018, pese a que la Oferta OMV vigente es la correspondiente al año 2019; sin embargo, la Oferta OMV 2019 ha sido firmada por, Bueno Cell, Freedompop, Maxcom y Telecom 360, por lo que el análisis de sus obligaciones se realizó con base en lo estipulado en las Ofertas 2018 y 2019 según corresponda.

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

Además, y de acuerdo con los Anexos IX, X y XI, Telcel brindará a los OMV que lo soliciten los siguientes servicios adicionales:

Otros servicios contemplados en la Oferta OMV

- venta de equipos terminales y tarjetas SIM/USIM
- comprobación de equipos terminales
- comprobación de tarjetas SIM/USIM

La Figura 2.24 recoge las obligaciones de Preponderancia relacionadas con solicitudes del Servicio de OMV comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.24: Obligaciones relacionadas con el Servicio de OMV [Fuente: Oferta OMV 2018 / 2019]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo I, numeral V	Plazo para la liberación comercial de los Servicios de la oferta para el OMV Completo y/o Habilitador de Red, así como el OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, y los esquemas intermedios.	Las partes deberán suscribir los Términos y Lineamientos Técnicos en el que se establecerá al OMV Completo y/o Habilitador de Red, así como el OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, el plazo para la liberación comercial de los Servicios de la Oferta tomando como referencia la complejidad de la integración de los diferentes elementos mencionados en el numeral 2, del Anexo II Acuerdos Técnicos, de la Oferta siendo entre 60 (sesenta) o 122 (ciento veintidós) días hábiles. En el entendido que los plazos antes señalados podrán verse modificados por requerimiento específico por parte del OMV ¹ .

¹Telcel del 12 de diciembre al 6 de enero de cada año, suspenderá cualquier trabajo que tenga por objeto intervenir la Red.

Para la Oferta OMV 2018 / 2019 no se establecen tiempos para validación de solicitudes y de viabilidad técnica.

Solicitudes de servicios

El Anexo 1 'Oferta de Servicios', numeral V de la Oferta OMV 2018 / 2019 establece el procedimiento de solicitud de los servicios contemplados en la Oferta y los plazos máximos para la liberación comercial de los servicios de la Oferta. Al finalizar el T1 2019, no se tuvo registro de nuevas solicitudes de servicio.

Solicitudes previas al T1 2019

Se tiene registro de 1 solicitud por parte de Altcel en el T4 2018, dicha solicitud se mantiene en proceso al término del periodo de análisis (Figura 2.25).

Figura 2.25: Detalle de Solicitudes previas al T1 2019 [Fuente: Oferta OMV 2018 / 2019]

CS	Fecha recepción de solicitud	Fecha de notificación al OMV de la validación de la solicitud	Fecha de notificación al OMV de la viabilidad técnica	Fecha acordada de entrega de servicio	Notas
Altcel	28/12/2018	21/12/2018	21/12/2018	-	La solicitud se mantiene en proceso hasta la entrega del servicio.

2.3.4 Incidencias en los servicios

De conformidad con lo dispuesto en el Anexo VII 'Procedimiento de la Atención de Incidencias' de las Ofertas OMV 2018 y 2019, las incidencias pueden ser de tres tipos:

- operación y mantenimiento
- informática
- ingeniería

Las obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias pueden clasificarse de acuerdo a la Oferta OMV 2018 y 2019 como se ve en la Figura 2.26.

Figura 2.26: Obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias del Servicio de OMV [Fuente: Oferta OMV 2018 y 2019]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo VII, numeral 3 (OMV 2018 y OMV 2019)	Validación de incidencia	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta 2018 Validado - Telcel revisa que el Reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de Atención del mismo, dentro de las 12 (doce) horas posteriores o la apertura del reporte en un horario de lunes a domingo de 7 a 22 horas, fuera de ese horario de atención será de 24 horas (veinticuatro). • Oferta 2019 Validado - Telcel revisa que el Reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de Atención del mismo, dentro de las 24 horas (veinticuatro) horas posteriores a la apertura del reporte.

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo VII, numerales 4 y 5 (OMV 2018 / 2019)	Solución de falla	<p>Se contempla un tiempo máximo de solución de fallas en función del tipo de OMV y la gravedad de la misma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OMV Revendedor y según la gravedad de la incidencia <ul style="list-style-type: none"> ○ menor – 72 horas hábiles en el 98% de los casos ○ media – 72 horas en el 98% de los casos ○ crítica – 12 horas en el 98% de los casos • OMV Completo y según la gravedad de la incidencia <ul style="list-style-type: none"> ○ menor – 72 horas en el 99% de los casos ○ media – 48 horas en el 98% de los casos ○ crítica – 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

El conteo de horas hábiles se realiza teniendo en cuenta el horario de atención indicado en la Oferta OMV 2018 y OMV 2019, el cual es de lunes a domingo de 7:00 am a 10:00 pm.

Es preciso reseñar que, conforme a lo dispuesto en el Anexo VII, numeral 4 para la Oferta OMV 2018 y OMV 2019, los tiempos de solución del reporte se contabilizarán una vez transcurridas 24 horas a partir de la recepción del mismo.

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 incidencia, el AEPT lo analizará y validará para determinar una solución dentro de las 24 horas siguientes. Si la misma fuera solucionada en un plazo no mayor de 24 horas, el AEPT notificará a través del SEG la solución de esta. 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.

Se realizó el análisis de tiempos de validación de las 1,794 incidencias, de las cuales el 98.32% fueron validadas en plazo (Figura 2.27).

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo	
Axtel ¹	5	2	7
FreedomPop	176	14	190
Bueno Cell	43	6	49
Maxcom	87	1	88
Neus ¹	14	1	15
Telecom 360	1,439	6	1,445
TOTAL	1,764	30	1,794
%	98.32%	1.68%	100%

Figura 2.27: Plazos en la validación de incidencias relativas al Servicio Mayorista de OMV por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

¹OMV con oferta vigente 2018.

Incidencias por tipo de gravedad y OMV

Durante el T1 2019, se reportaron un total de 1,794 incidencias relacionadas con el Servicio de OMV. De estas, 16 incidencias fueron excluidas de este apartado debido a que: i) su reporte fue rechazado; ii) porque el OMV solicitó la cancelación; iii) el reporte no cumplía con toda la información necesaria y; iv) debido a duplicidad del ticket de incidencia; asimismo, otras 46 incidencias por ser imputables a terceros. Por lo que el análisis se realizó sobre 1,732 incidencias (Figura 2.28).

OMV	Tipo de OMV	Incidencias	% de Incidencias ¹	Líneas
Axtel	Completo	5	-	. ²
Bueno Cell	Revendedor	49	0.34%	14,496
FreedomPop	Revendedor	181	0.04%	443,743
Maxcom	Completo	80	0.09%	92,169
Neus	Revendedor	14	0.17%	8,319
Telecom 360	Revendedor	1,403	0.35%	400,230
TOTAL	-	1,732	0.18%	958,957

Figura 2.28: Número de incidencias del Servicio de OMV por tipo de OMV y número de líneas [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

¹Porcentaje correspondiente al número de incidencias reportadas respecto al total de líneas.

²De acuerdo a lo reportado por Axtel aún no cuenta con líneas activas; las incidencias reportadas derivan de las pruebas.

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 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.

De las incidencias registradas, 1,647z fueron reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, todas ellas de gravedad menor. Las 85 incidencias restantes reportadas por OMV pertenecientes a la categoría Completo y/o Habilitador de Red, clasificadas como gravedad menor de acuerdo a la Oferta OMV 2018/2019.

Considerando el tamaño relativo de cada operador, en función del número total de líneas, la Figura 2.29 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias por cada 1,000 líneas. Es relevante mencionar que Axtel no ha reportado tener líneas activas.

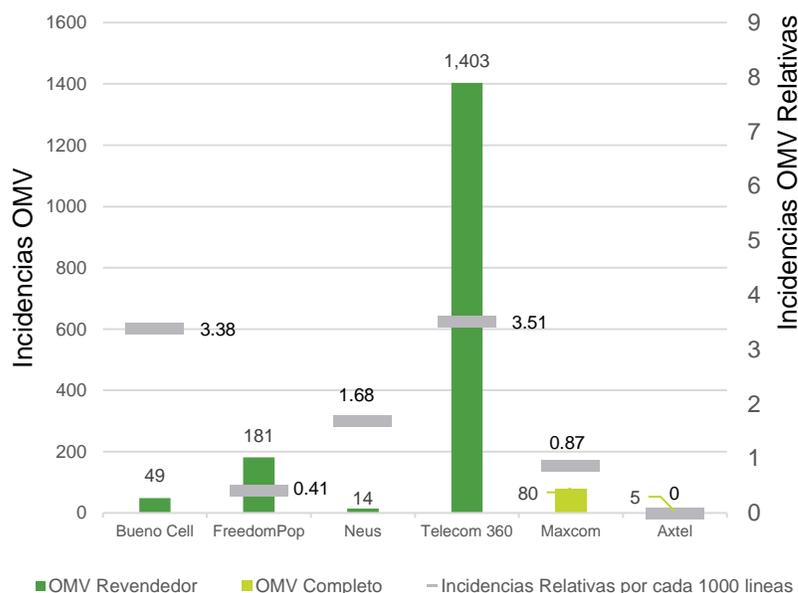


Figura 2.29: Incidencias en el Servicio de OMV reportadas en el T1 2019, en términos absolutos y en términos relativos al tamaño del OMV [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Las incidencias reportadas pueden agruparse por tipo de reporte, de acuerdo a como se define en la Oferta OMV 2018 y OMV 2019 (Figura 2.30).

Figura 2.30: Incidencias en el Servicio de OMV por tipo de reporte [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T4 2018]

OMV	Operación y mantenimiento	Informática	TOTAL
Axtel	2	3	5
Bueno Cell	7	42	49
FreedomPop	10	171	181
Maxcom	27	53	80
Neus	3	11	14
Telecom 360	156	1,247	1,403
TOTAL	205	1,527	1,732
%	11.84%	88.16%	100%

De las 1,647 incidencias de gravedad menor, reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, sujetas a medición de tiempos:

- 1,631 incidencias fueron atendidas en un plazo menor de 72 horas hábiles.
- 16 incidencias fueron atendidas en un plazo mayor a 72 horas hábiles.

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 99.03% de los casos.

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 2.31.

OMV Oferta 2018/2019	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor 72 horas hábiles	Mayor 72 horas hábiles	
Bueno Cell	42	7	49
FreedomPop	178	3	181
Neus	14	-	14
Telecom 360	1,397	6	1,403
TOTAL	1,631	16	1,647
%	99.03%	0.97%	100%

Figura 2.31: Solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

El detalle de la solución de incidencias de Servicios de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red se refleja en la Figura 2.32.

OMV Oferta 2018/ 2019	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor a 72 horas	Mayor a 72 horas	
Axtel	5	-	5
Maxcom	80	-	80
TOTAL	85	-	85
%	100%	-	100%

Figura 2.32: Solución de incidencias en Servicios de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

La Figura 2.33 muestra el porcentaje de incidencias solucionadas 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.

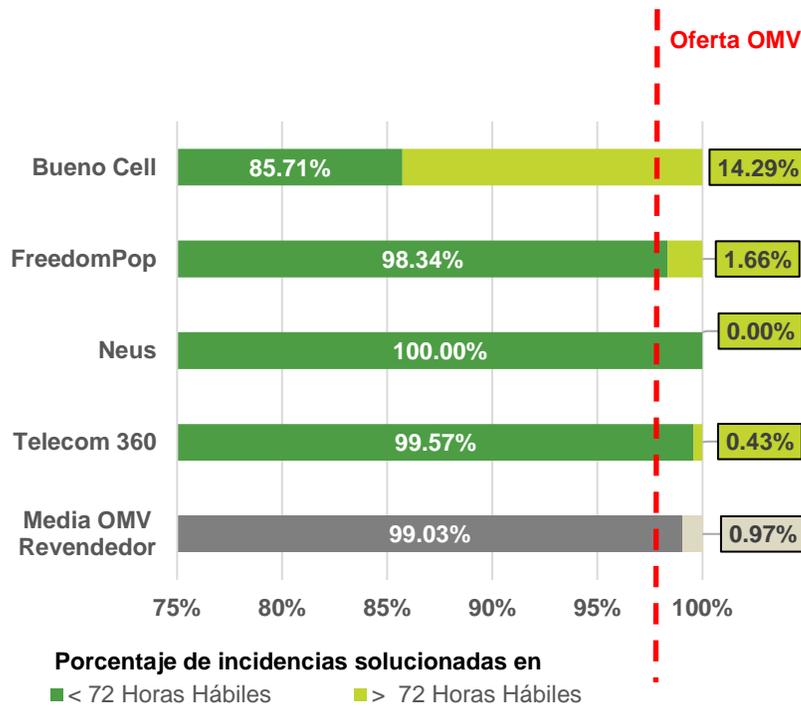


Figura 2.33: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV solucionadas en plazo para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

De manera análoga, la Figura 2.32 muestra el porcentaje de incidencias solucionadas en plazo para OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red, así como el promedio para todos los OMV de este tipo.

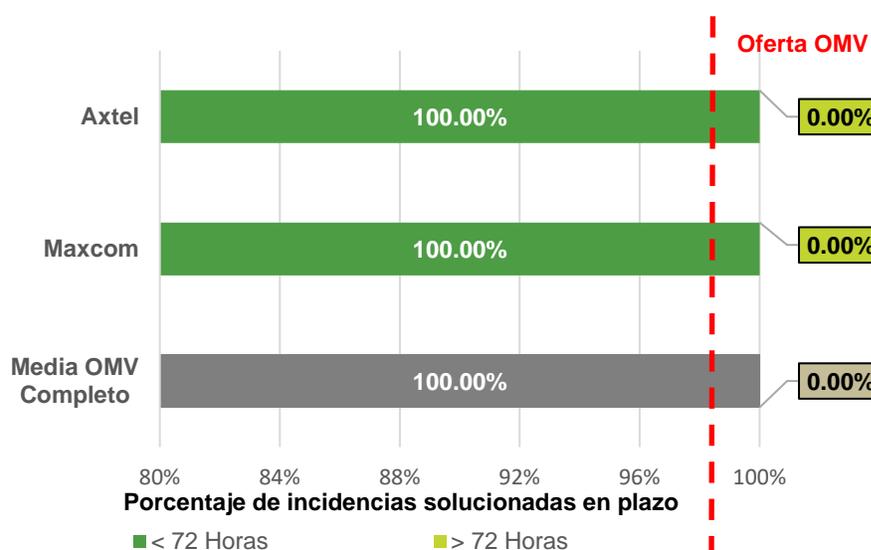


Figura 2.34: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV solucionadas en plazo para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

En la Figura 2.35⁵ se muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias en el Servicio de OMV cuando es de tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red.

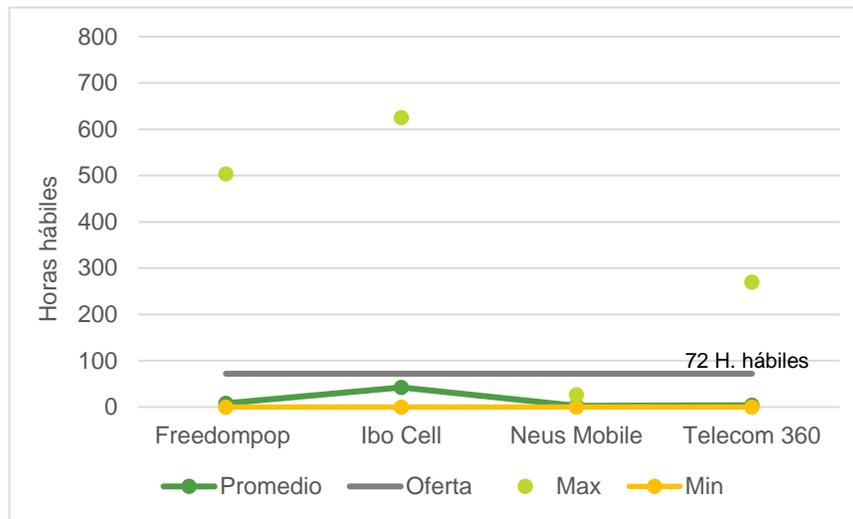


Figura 2.35: Tiempo de solución de incidencias por OMV Revendedor o Telcel como Habilitador Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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 solucionadas 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 solucionadas fuera del horario laboral, resultando en un conteo de horas hábiles nulo. Por tanto y como puede apreciarse en la Figura 2.36, la mayoría de las incidencias se atendieron en plazos menores al estipulado en la Oferta.

⁵ La incidencia del OMV Ibo Cell que excedió las 600 horas hábiles, fue una afectación de la Operadora de Trámites y el Reporte se mantuvo abierto por revisión de configuración en una funcionalidad del portal de OMV.

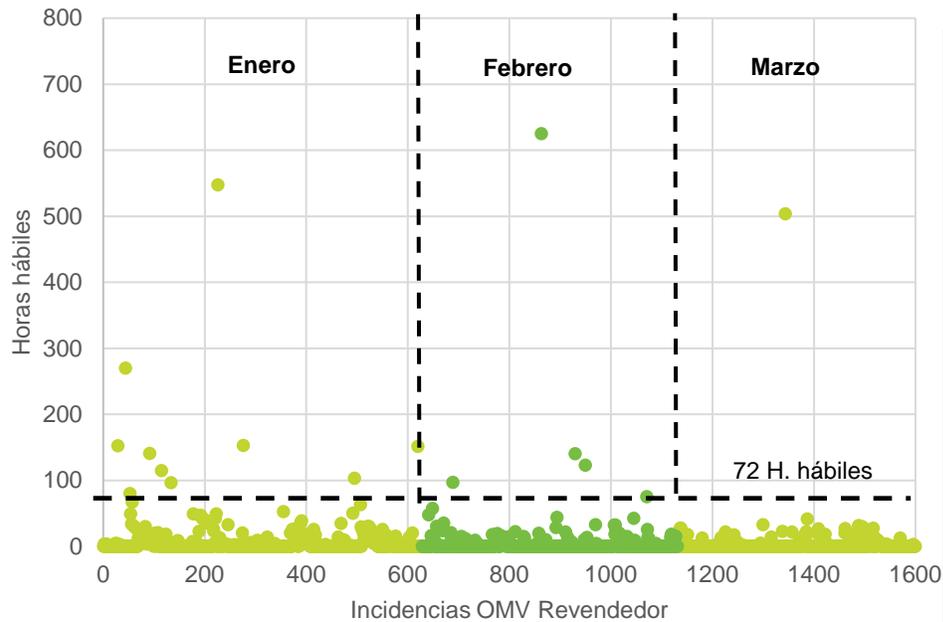


Figura 2.36: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Asimismo, para los OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red, el tiempo mínimo, máximo y promedio de solución de incidencias se detalla en la Figura 2.37.

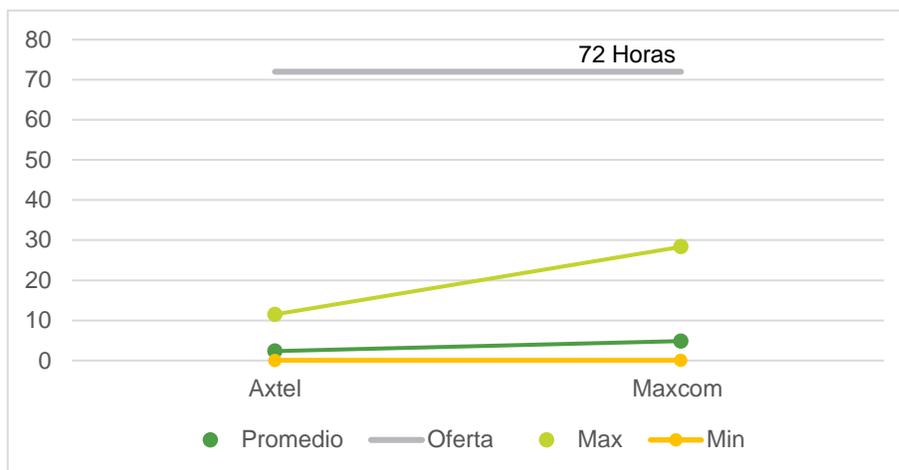


Figura 2.37: Tiempo de solución de incidencias por OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

En el caso de los OMV tipo Completo y/o Habilitador de Red, el tiempo mínimo de solución de incidencias también es cero. En la Figura 2.38 se muestra el tiempo de solución de todas las incidencias reportadas para OMV Completo y/o Habilitador de Red en el T1 2019.

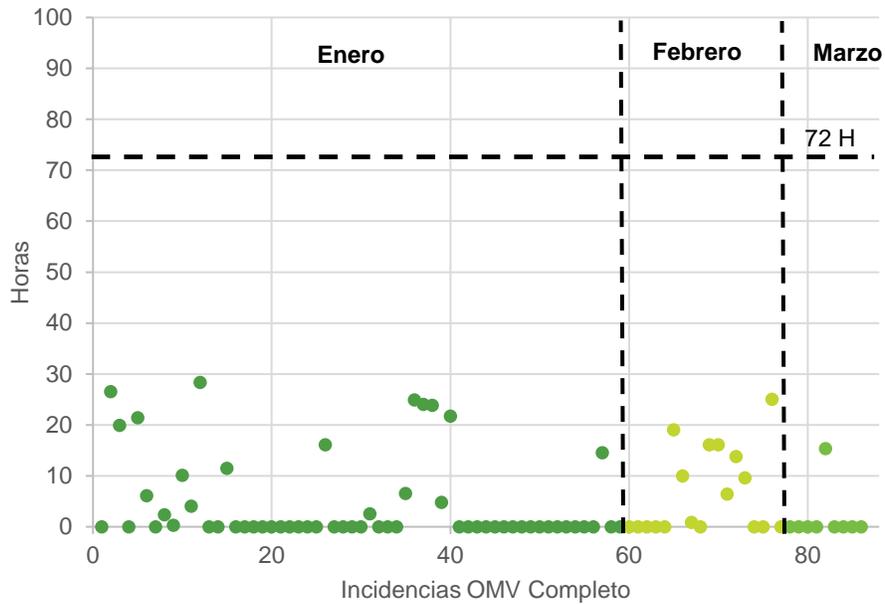


Figura 2.38: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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 Comparación de servicios e incidencias entre el T4 2018 y T1 2019

Comparación de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV

En el T1 2019 se requirió el alta de 7 nuevas solicitudes, esto representa un crecimiento de solicitudes de servicios con respecto al T4 2018 (Figura 2.39).

		T4 2018	T1 2019	Var.
Solicitudes UV	Alta	4	7	75%
	Baja	1	2	100%

Figura 2.39: Comparación de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV entre el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Comparación de los reportes de incidencias en el Servicio Mayorista de UV

En la Figura 2.40 se presenta una comparación de los reportes de incidencias en el Servicio Mayorista de UV recibidas en el T4 2018 y T1 2019 del cual no se registra variación.

		T4 2018	T1 2019	Var.
Incidencias	No grave	26	26	–
	Grave	–	–	–

Figura 2.40: Comparación de las incidencias en el Servicio Mayorista de UV entre el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio Mayorista de UV

Como se muestra en la Figura 2.41, el número de áreas de servicio incrementó con respecto al trimestre anterior.

	T4 2018	T1 2019	Var.
LACs	1,666	1,756	5.40%
TACs	779	819	5.13%
RACs	5	5	-
Incidencias por cada 100 áreas de servicio	1.06	0.93	-12.26
Tiempo promedio de solución de incidencia	3.15 horas	32.96 horas	946.34%

Figura 2.41:
Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio Mayorista de UV entre el T4 2018 y T1 2019
[Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

Respecto a los plazos de solución de incidencias del Servicio Mayorista de UV, el número de incidencias solucionadas en plazo en el T1 2019 disminuyó respecto al trimestre anterior, situándose por debajo del parámetro contemplado en la Oferta UV 2017 (Figura 2.42).

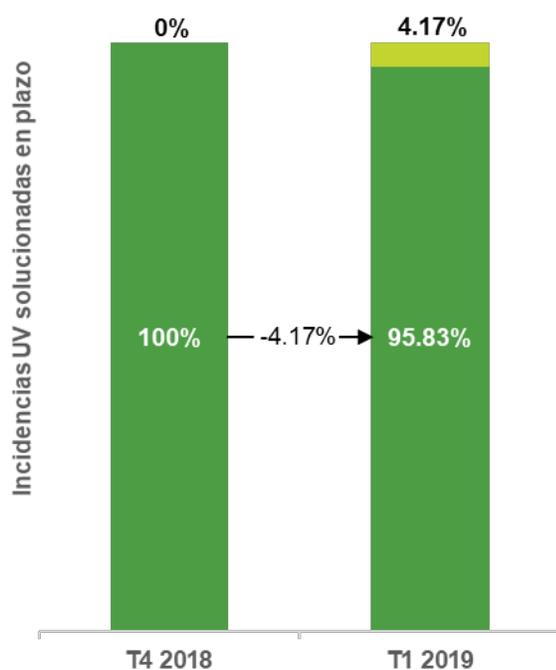


Figura 2.42:
Comparación del porcentaje de incidencias en el Servicio Mayorista de UV solucionadas en plazo en el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

2.4.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio Mayorista de UV, en el T1 2019 se tienen los siguientes resultados:

Solicitudes

- Durante el T1 2019 se registraron 7 solicitudes de alta, de las cuales 1 se rechazó debido a que no contenía información sobre las LAC's a aperturar; además se realizaron 2 solicitudes de baja de servicios.

Incidencias

- Se reportaron 26 incidencias clasificadas como no graves, de las cuales 2 fueron rechazadas debido a que no contenían toda la información necesaria para iniciar el flujo de atención; de las 24 incidencias restantes, 23 fueron atendidas en un plazo menor a 48 horas. En el 100% de los casos la validación de los reportes de incidencias se realizó en el plazo contemplado en la Oferta de Referencia.

Cabe destacar que, pese a que la Oferta UV vigente es la correspondiente al año 2019, dicha Oferta no ha sido todavía firmada por alguno de los CS que han reportado incidencias o solicitudes en el T1 2019, por lo que el análisis de obligaciones se ha realizado con base en lo estipulado en la Oferta UV 2017, la cual es la OR suscrita por los CS.

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

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

Figura 2.43: Obligaciones en las solicitudes relacionadas con el Servicio Mayorista de UV [Fuente: Oferta UV 2017 y 2018]

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.
Anexo IX, numeral 3.4 (sobre solicitudes completas, solo oferta UV 2018)	Solicitudes Completas	Para solicitudes completas: <ul style="list-style-type: none"> • Telcel contará con 20 días hábiles para realizar los trabajos de implementación. • Determinada la fecha de liberación comercial, el CS deberá firmar el Anexo V-B correspondiente. • Una vez liberado el servicio, Telcel tendrá un plazo de 7 días naturales para la entrega de los mapas de cobertura.
Anexo IX, numeral 3.5 (sobre solicitudes parciales, solo oferta UV 2018)	Solicitudes Parciales	Para solicitudes parciales, Telcel contará con 15 días naturales para realizar el análisis que determine que es técnicamente factible la división.
Anexo IX, numeral 3.7 (sobre solicitudes parciales, solo oferta UV 2018)	Solicitudes Parciales (partición de áreas de servicio)	Para solicitudes parciales: <ul style="list-style-type: none"> • Telcel tendrá un plazo de 10 días hábiles para la partición de dichas áreas de servicio. • Una vez terminado el plazo anterior, Telcel tendrá 20 (veinte) días hábiles para la apertura de los Servicios de la Oferta en las áreas acordadas. • Determinada la fecha de liberación comercial, el CS deberá firmar el Anexo V-B correspondiente. • Una vez liberado el servicio, Telcel tendrá un plazo de 7 días hábiles para la entrega de los mapas de cobertura liberada.

Solicitudes de servicios

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

► **Solicitudes de servicios presentadas durante el T1 2019**

En la Figura 2.44 se muestran las solicitudes de altas y bajas presentadas por los CS durante el T1 2019, de las cuales una solicitud se rechazó debido a que no contenía información sobre las LAC's a aperturar.

Figura 2.44: Servicios solicitados por CS en relación con el Servicio Mayorista de UV durante el T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Tipo de solicitud	Servicio solicitado	Tipo de tecnología	Regiones	Áreas de servicio		
					LACs	TACs	RACs
Telefónica	Baja	Voz, Datos y SMS	3G/4G	R7/R9	2	1	-
Telefónica ¹	Alta	Voz, Datos y SMS	-	-	-	-	-
Telefónica	Alta	Voz, Datos y SMS	2G/3G	R1 a R9	45	-	-
AT&T	Alta	Voz, Datos y SMS	3G/4G	R1 a R9	14	12	-
AT&T	Alta	Voz, Datos y SMS	2G/3G/4G	R1 a R9	245	120	-
Telefónica	Alta	Voz, Datos y SMS	2G/3G	R1 a R9	421	-	-
Altán	Alta	Voz, Datos y SMS	3G/4G	R1 a R9	31	31	-
Telefónica	Alta	Voz, Datos y SMS	2G	R8	1	-	-
Telefónica	Baja	Voz, Datos y SMS	4G	R1 a R9	-	83	-

¹La solicitud se rechazó debido a que el formato anexado por el CS no contenía información de LAC's a aperturar.

► **Solicitudes de alta de servicios**

En la Figura 2.45 se muestran las fechas de implementación de trabajos, fechas de liberación comercial de los servicios y entrega de los mapas de las solicitudes de alta durante el T1 2019.

Figura 2.45: Fechas de entrega de los servicios solicitados durante el T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Fecha de implementación de trabajos	Fecha de liberación de los servicios solicitados	Fecha de entrega de los mapas de cobertura y plazo
Telefónica	15/02/2019	15/03/2019	26/03/2019
AT&T	21/02/2019	22/03/2019	-
AT&T	-	-	-
Telefónica	-	-	-
Altán	22/03/2019	-	-
Telefónica	-	-	-

Los espacios sin información se deben a que aún se encuentran en proceso de implementación al término del T1 2019.

► **Solicitudes de servicios previos al T1 2019**

Una solicitud de alta de Altán fue reportada por Telcel durante el T4 2018; sin embargo, las fechas de implementación de trabajos se realizaron en el T1 2019; así como la liberación comercial de los servicios y la entrega al CS de los mapas de cobertura (Figura 2.46).

Figura 2.46: Fechas de entrega de los servicios solicitados previos al T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Fecha de implementación de trabajos	Fecha de liberación de los servicios solicitados	Fecha de entrega de los mapas de cobertura y plazo
Altán	09/01/2019	18/01/2019	29/01/2019

► **Solicitudes de baja de servicios**

Durante el T1 2019, Telefónica registró dos solicitudes de baja de LAC's, TAC's y RAC's de los Servicios Mayoristas de UV contratados.

► **Solicitudes de modificación o rechazos de servicios**

Durante el T1 2019 se rechazó una solicitud de alta de Telefónica debido a que el formato anexado por el CS no contenía información sobre las LAC's a aperturar.

► **Regiones de cobertura por tipo de tecnología**

Las solicitudes presentadas durante el T1 2019 por Altán, AT&T y Telefónica incluyen las áreas de cobertura (R1 a R9), para las tecnologías 2G, 3G y 4G, de acuerdo a la información en poder del Instituto.

Sobre las áreas de servicio del Servicio Mayorista de UV, la Figura 2.47 muestra las áreas de servicio de UV activas al T1 2019 solicitadas por los distintos CS en las 9 Regiones celulares de México.



Figura 2.47: Áreas de servicio UV activas al T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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 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 2,000 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 2,000 usuarios, sin importar el tiempo de afectación.

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

- Para las incidencias clasificadas como graves que afecten a un número estimado de más de 2,000 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 2,000 usuarios sin importar el tiempo de afectación:
 - 48 horas en el 98% de los casos

Figura 2.48: Obligaciones relacionadas con la solución de incidencias del 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 26 incidencias, todas a través del SEG. En su totalidad, las incidencias fueron clasificadas como no graves (Figura 2.49).

CS	Incidencias del Servicio Mayorista de UV		TOTAL
	No graves	Graves	
Altán	1	–	1
AT&T	12	–	12
Telefónica	13	–	13
TOTAL	26	–	26
%	100%	–	100%

Figura 2.49: Incidencias del Servicio Mayorista de UV reportadas por CS en el T1 2019, de acuerdo al tipo de gravedad [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

► Análisis de solución de incidencias

Respecto a los tiempos de solución, 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, el AEPT lo analizará y validará para determinar una solución dentro de las 24 horas siguientes. Si la misma fuera solucionada en un plazo no mayor de 24 horas, el AEPT notificará la solución. Si la incidencia no pudiera ser resuelta en esas primeras 24 horas, se continuaría el flujo de atención de incidencias categorizando el mismo en los tipos de reportes definidos en la Oferta y empezando a contar el plazo de solución que aplique.

Considerando lo anterior, 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 2.50).

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	Menor 24 horas	Mayor 24 horas	
Altán	1	–	1
AT&T	12	–	12
Telefónica	13	–	13
TOTAL	26	–	26
%	100%	–	100%

Figura 2.50: Plazos en la validación de incidencias por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Asimismo, con respecto a la solución de incidencias relacionadas con el Servicio Mayorista de UV en el T1 2019, de las 26 incidencias reportadas, 2 de estas fueron rechazadas debido a que no cumplían con toda la información necesaria para iniciar el flujo de atención. De las 24 incidencias restantes, el 95.83% fueron solucionadas por el AEPT en un tiempo menor a 48 horas (Figura 2.51).

CS	Tiempo de solución de incidencias		TOTAL
	Menor 48 horas	Mayor 48 horas	
Altán	1	–	1
AT&T	11	1	12
Telefónica	11	–	11
TOTAL	23	1	24
%	95.83%	4.17%	100%

Figura 2.51: Plazos en la solución de incidencias por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Adicionalmente, en la Figura 2.52 se muestran los tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias reportadas en el Servicio Mayorista de UV durante el T1 2019.

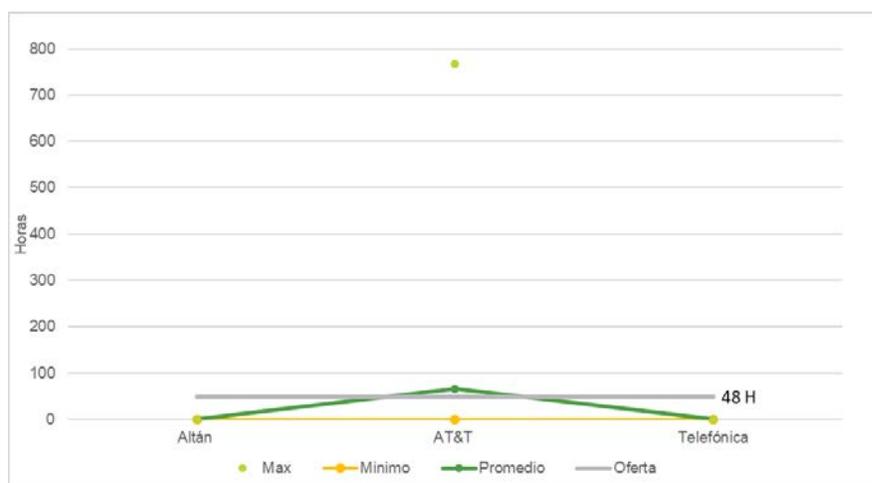


Figura 2.52: Tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Como puede observarse en la figura anterior, el tiempo mínimo de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV suele ser cero debido a que el periodo de 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 2.53 muestra los tiempos de solución para cada una de las incidencias reportadas para el Servicio Mayorista de UV en el trimestre sujeto a revisión.

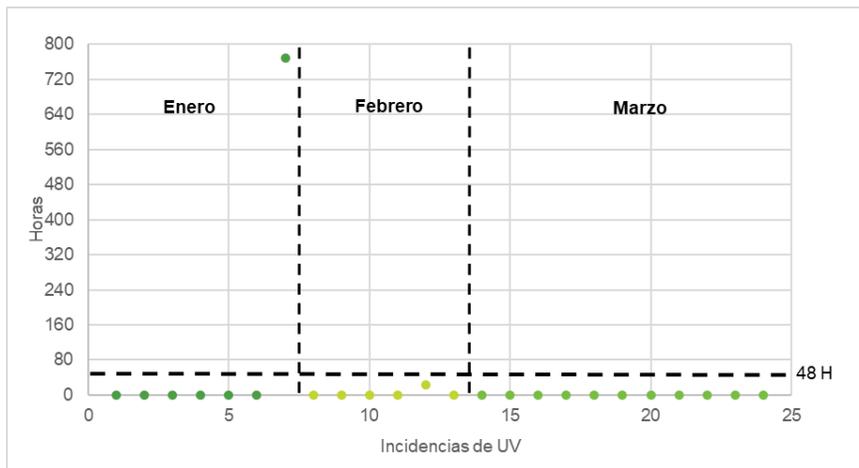


Figura 2.53: Tiempos de solución de incidencias en el T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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

Es importante considerar no solo las incidencias totales por CS, sino las incidencias relativas al total de servicios contratados. En el caso del Servicio Mayorista de UV, podemos analizar de manera relativa el número total de incidencias con respecto al número total de áreas de servicio contratadas por el CS (Figura 2.54).

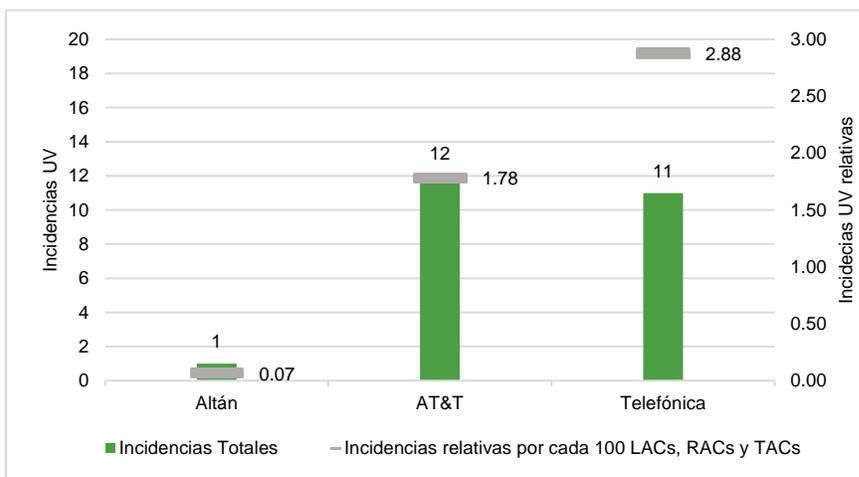


Figura 2.54: Incidencias del Servicio Mayorista de UV por CS e incidencias por cada 100 áreas de servicio (LACs, RACs y TACs) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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 Segunda: deberá poner a disposición del Instituto y de los Concesionarios Solicitantes, a través del Sistema Electrónico de Gestión, información relativa a sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada mensualmente.

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 oscura.

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.

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 instalarse en dicha infraestructura y poder extender su cobertura o proporcionar servicios en zonas donde carece de infraestructura propia.

2.5.2 Comparación de servicios e incidencias entre el T4 2018 y T1 2019

► Comparación de las solicitudes del Servicio de AuCIP

En la Figura 2.55 se presenta una comparación de las solicitudes del Servicio de AuCIP recibidas en el T4 2018 y T1 2019, donde se observa un aumento considerable de solicitudes de Servicio de AuCIP, así como de Notificaciones de Nueva Obra Civil.

	T4 2018	T1 2019	Var.
Solicitudes CIP	164	243	48.17%
Visita técnica	–	–	–
Adecuación de sitio	–	–	–
Recuperación de espacio	–	–	–
Notificaciones Nueva Obra Civil	134 ⁶	456	240.30%

Figura 2.55: Comparación de las solicitudes del Servicio de AuCIP entre el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP

En la Figura 2.56 se presenta una comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP recibidas en el T4 2018 y T1 2019, destacando el aumento en los reportes de casos de fuerza mayor.

	T4 2018	T1 2019	Var.
Fuerza Mayor	7	26	271.42%
Clausura de Sitio	–	–	–
Quejas o actos de vecinos	9	1	-88.88%
Vandalismo	56	38	-32.14%
Generales	–	–	–

Figura 2.56: Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP entre el T4 2018 y T1 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

⁶ Información actualizada respecto al ITC T4 2018.

2.5.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio de AuCIP, en el T1 2019 se tienen los siguientes resultados:

Solicitudes

Se habilitaron 243 solicitudes, para las cuales:

- no se realizaron solicitudes de información adicional.
- no se realizaron solicitudes de visita técnica.
- el 99.59% de las solicitudes de análisis de factibilidad fueron atendidas en plazo.
- el 88.89% de las entregas del acuerdo del sitio se realizó en plazo.
- no se registraron solicitudes de adecuación de sitio o recuperación de espacio.
- se realizaron 456 notificaciones de nueva obra civil a través del SEG.

Incidencias

Se reportaron 65 incidencias del Servicio de AuCIP.

En la Oferta 2018 y 2019 apartado III, numeral 6 de la Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, así como su Anexo 1, establece los servicios que deberá proveer Telesites a los CS. Dichos 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

La Figura 2.57 recoge los plazos relativos a las solicitudes del Servicio de AuCIP.

Figura 2.57: Plazos establecidos en la Oferta AuCIP para las solicitudes de Servicio [Fuente: Ofertas AuCIP 2018 y 2019]

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos (Medidas)
Anexo I, numeral 2.2.1	Solicitud de información adicional	Telesites dispone de 8 DH para proporcionar, al CS que lo solicite, información relevante que no se encuentre en el SEG.
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 5 DH tras la solicitud del mismo.
Anexo I, numeral 2.5.9	Visita técnica	Se contempla un plazo de 5 DH para la notificación de la visita técnica y 25 DH para su ejecución.
Anexo I, numeral 2.6.6	Aceptación de solicitud de colocación	Telesites dispone de 5 DH para revisar la solicitud de colocación del CS y prevenir al CS en caso de información incompleta o aclaraciones necesarias.
Anexo I, numeral 2.7.8	Elaboración de proyecto y presupuesto	Telesites dispone de 25 DH para la elaboración del proyecto y presupuesto, 15 DH si se trata de nueva obra civil.
Anexo I, numeral 2.8.6	Adecuación del sitio	El tiempo de adecuación del sitio será el contemplado conforme al programa de ejecución acordado con el CS.
Anexo I, numeral 2.9.6	Recuperación de espacio	El tiempo de recuperación de espacio se contempla en un plazo de 20 DH.
Anexo I, numeral 2.11.2	Entrega en tiempo del acuerdo del sitio	Telesites entregará el acuerdo debidamente firmado, en términos de los siguientes plazos: (a) A partir de la solicitud de colocación, el AEPT dispone de 15 DH para entregar la respuesta; en caso de que exista factibilidad técnica y no se requiera realizar trabajos de adecuación de sitio ni de recuperación de espacio. (b) Para el caso que sea necesaria la recuperación de espacio, se notifica la conclusión de la recuperación en un máximo de 20 DH siguientes a la fecha en que el concesionario hubiese aceptado la ejecución de trabajos de recuperación de espacio. (c) Para el caso que sea necesario, en el acuerdo de sitio se notifica la conclusión de la adecuación en el máximo del plazo indicado en el programa de ejecución.

Solicitudes de servicios

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

Durante el periodo analizado, se habilitaron 243 solicitudes para el Servicio de AuCIP por parte de AT&T, Bestel, Telcel, Telefónica y Telmex (Figura 2.58).

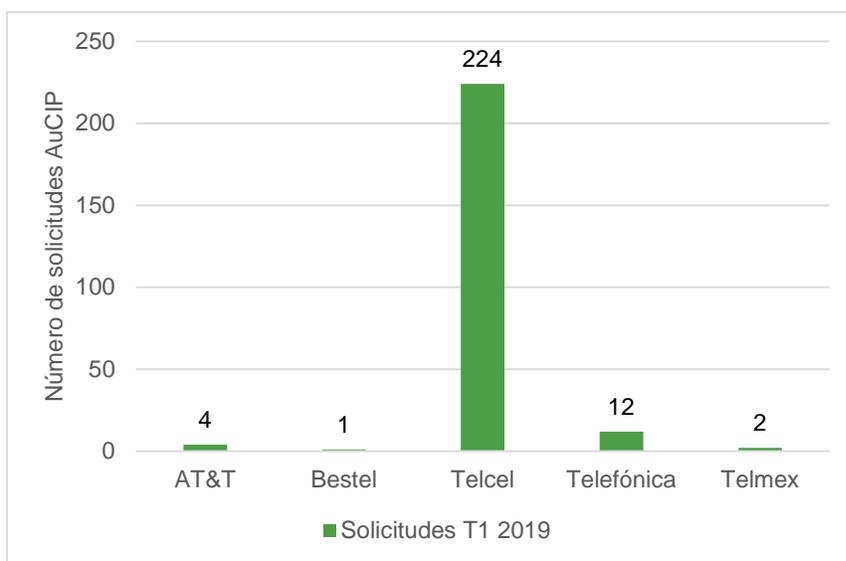


Figura 2.58: Solicitudes de Servicio de AuCIP habilitadas por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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

- **Solicitud de información adicional.** No se presentó el supuesto.
- **Análisis de factibilidad.** De las solicitudes presentadas, 242 se realizaron en tiempo.

Figura 2.59: Plazos del análisis de factibilidad del Servicio de AuCIP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Realización de análisis de factibilidad		TOTAL
	Menor 5 DH	Mayor 5 DH	
AT&T	4	–	4
Bestel ¹	1	–	1
Telcel	223	1	224
Telefónica	12	–	12
Telmex	2	–	2
TOTAL	242	1	243
%	99.59%	0.41%	100%

¹El CS que solicitó el servicio fue Operbes, S.A. de C.V.

ENERO – MARZO 2019

- **Visitas técnicas.** No se realizaron solicitudes de visitas técnicas.
- **Elaboración de proyecto y presupuesto.** No se realizaron solicitudes de elaboración de proyecto y presupuesto.
- **Solicitudes de adecuación de sitio y recuperación de espacio.** Ninguna solicitud requirió adecuaciones de sitio o recuperación de espacio.
- **Respuesta a la solicitud de colocación y entrega en tiempo del acuerdo de sitio.** La Figura 2.60 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 15 días hábiles siguientes tras la realización de la solicitud.

Figura 2.60: Tiempos de validación de solicitud y entrega de acuerdo para solicitudes que no requieren adecuación o recuperación de espacio [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Respuesta a la solicitud de colocación y entrega del acuerdo del sitio		TOTAL
	Menor 15 DH	Mayor 15 DH	
AT&T	4	–	4
Bestel	1	–	1
Telcel	199	25	224
Telefónica	10	2	12
Telmex	2	–	2
TOTAL	216	27	243
%	88.89%	11.11%	100%

► **Resultado de las solicitudes de servicio**

Las 243 solicitudes del Servicio de AuCIP fueron entregadas al CS con el acuerdo de sitio firmado.

► **Solicitudes de modificación, baja o rechazo de servicios**

Durante el T1 2019 no se reportaron solicitudes de estos rubros.

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 2018 y 2019, Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de nueva obra civil.

Durante el T1 2019, se realizaron 456 notificaciones de nueva obra civil. La Figura 2.61 muestra el número y la localización de estos proyectos.

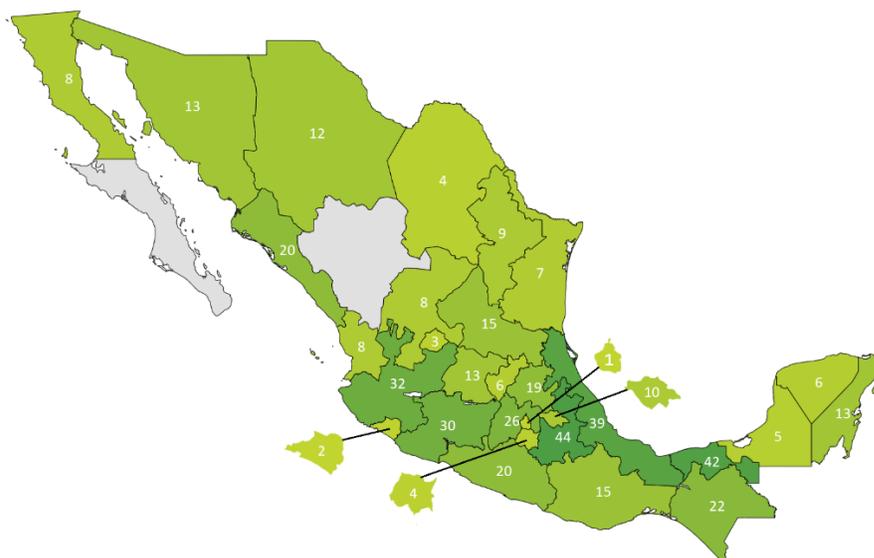


Figura 2.61: Dispersión geográfica de los proyectos de nueva obra civil notificados a los CS en el T1 2019. [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

2.5.4 Incidencias en los servicios

La Oferta 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.

- 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
- daños ocasionados por personal de alguna de las partes

Figura 2.62: Obligaciones de Telesites en la solución de incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Oferta AuCIP 2018 y 2019]

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos
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.

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos
Anexo B, numeral 14 Anexo IV, 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 cuentan con los permisos necesarios, órdenes judiciales o proyectos de obra civil.
Anexo I, numeral 2.11.4	Resto de incidencias de carácter general	Recepción 7x24x365 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 2.63 muestra las incidencias reportadas por CS en el trimestre sujeto a revisión.

Figura 2.63: Reportes de incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Tipo de incidencia	Altán	Telcel	Telefónica	TOTAL
Caso fortuito o fuerza mayor	11	15	–	26
Quejas o actos de vecinos o propietario	–	1	–	1
Vandalismo	11	26	1	38
TOTAL	22	42	1	65

En la siguiente Figura se observan los responsables de las incidencias relacionadas con el servicio AuCIP, en el cual se destaca que ninguna recayó en el AEPT.

Figura 2.64: Responsable de las incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	CS	Responsable de las incidencias		TOTAL
		AEPT	Otro	
Altán	21	–	1	22
Telcel	11	–	31	42
Telefónica	–	–	1	1
TOTAL	32	–	33	65
%	49.23%	–	50.77%	100%

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 2.65 se muestra el total de incidencias por CS, así como el número de incidencias relativas al número total de sitios compartidos por cada operador.

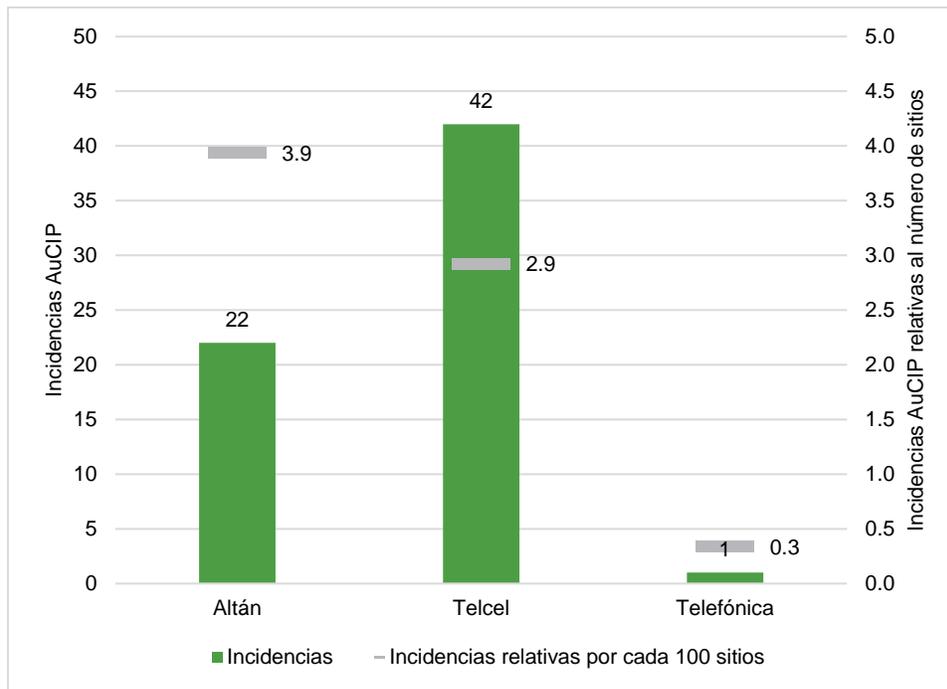


Figura 2.65:
 Incidencias del Servicio de AuCIP por CS y relativas por cada 100 sitios compartidos
 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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. El Agente Económico Preponderante está obligado a otorgar en términos no discriminatorios, las condiciones establecidas en el Convenio Marco de Interconexión, dentro de un plazo que no exceda de 20 días hábiles, contados a partir de que le sea notificada la solicitud por parte de un Concesionario Solicitante. 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 dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la solicitud los Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

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 en un plazo no mayor 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 señala las obligaciones de Preponderancia referentes a los Convenios de servicios mayoristas regulados.

Figura 3.1: Obligaciones relacionadas con los Convenios del Servicio Fijo [Fuente: Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia]

Medidas / Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos 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.

¹Para 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.

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 el artículo 74 de la LFT⁷. Para el registro de los mismos, se han considerado además los días no laborables en el Instituto⁸. 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.

3.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T4 2018 y T1 2019

En comparación con el T4 2018, durante el T1 2019 se presentaron un mayor número de solicitudes de suscripción de Convenios de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva y de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Asimismo, el número de Convenios entregados al Instituto para su registro fue mayor en el caso de Convenio Marco de Interconexión respecto al trimestre anterior.

⁷Ley Federal de Trabajo. Disponible en el siguiente enlace:
<http://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/18.pdf>

⁸Acuerdo 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 2019 y principios de 2020. Disponible en el siguiente enlace:
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5546199&fecha=11/12/2018

Figura 3.2: Comparación en la solicitud, firma y registro de Convenios entre el T4 2018 y T1 2019, Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

Etapas	CMI		ORE		ORCI	
	T4 2018	T1 2019	T4 2018	T1 2019	T4 2018	T1 2019
Solicitudes de Convenios ¹	6	4	3	13	2	16
Firmas de Convenios ²	67	4	3	20	2	29
Registro de Convenios ¹	21	48	3	20	4	29

¹Se incluyen todos los Convenios Marco y Modificatorios.

²Se incluyen únicamente Convenios Marco y Convenios Modificatorios derivados de resoluciones del IFT.

3.1.4 Información de los Convenios

Respecto a los Convenios en el T1 2019, a continuación, se presenta un resumen de la información más relevante por tipo de Convenio considerando tanto nuevas solicitudes para suscripción, como seguimiento de procesos de firma y registros iniciados en trimestres anteriores:

Convenio Marco de Interconexión

Telmex

- Se realizaron 2 solicitudes para suscripción de CMI, ambos convenios fueron firmados y uno de ellos fue presentado para registro ante el Instituto; el convenio restante se encontraba pendiente de entrega para su registro al término del T1 2019.
- No se realizaron solicitudes de modificación de Convenio.
- Se presentaron para su registro al RPC 27 convenios derivados de resolución suscritos en trimestres anteriores.

Telnor

- Se realizaron 2 solicitudes para suscripción de CMI, ambos fueron firmados y uno de ellos fue presentado para registro ante el Instituto; el convenio restante se encontraba pendiente de entrega para su registro al término del T1 2019.
- No se realizaron solicitudes de modificación de Convenio.
- Se presentaron para su registro al RPC 19 convenios derivados de resolución suscritos en trimestres anteriores.

Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

Telmex

- Se realizaron 9 solicitudes de suscripción de Convenio Marco, mismas que fueron firmadas y presentadas para registro ante el Instituto.
- Se realizó la firma y entrega para registro de 4 Convenios Marco solicitados en trimestres anteriores al periodo sujeto a revisión.

Telnor

- Se realizaron 4 solicitudes de suscripción de Convenio Marco, mismas que fueron firmadas y presentadas para registro ante el Instituto.
- Se realizó la firma y entrega para registro de 3 Convenios Marco solicitados en trimestres anteriores al periodo sujeto a revisión.

Convenios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

Telmex

- Se realizaron 11 solicitudes de suscripción de Convenio Marco, 10 fueron firmados y presentados para registro ante el Instituto.
- Se realizó la firma y entrega para registro de 13 Convenios Marco solicitados en trimestres anteriores al periodo sujeto a revisión.

Telnor

- Se realizaron 5 solicitudes de suscripción de Convenio Marco, 4 fueron firmados y presentados para registro ante el Instituto.
- Se realizó la firma y entrega para registro de 2 Convenios Marco solicitados en trimestres anteriores al periodo sujeto a revisión.

3.1.5 Plazos para solicitud, firma y registro de Convenios de Servicios Fijos

A continuación, se resumen los hechos respecto a las solicitudes, firmas y presentación para registro de los Convenios de servicios mayoristas realizados en el T1 2019.

CMI

► Solicitudes presentadas a Telmex

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 2 solicitudes correspondientes a la suscripción de CMI, ambos convenios fueron firmados y uno de ellos presentado para su registro en el RPC (Figura 3.3).

Figura 3.3: Detalle de plazos de CMI firmados y presentados para registro, solicitados a Telmex en el T1 2019
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Lantointernet, S.A. de C.V.	22/01/19	01/02/19	8	20/02/19	12
Connect Telecom, S. de R.L. de C.V.	13/03/19	25/03/19	7	En proceso al término del T1 2019	

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Adicionalmente, se tiene el reporte de 2 solicitudes de suscripción de CMI presentadas durante el T2 2018, cuya firma se realizó en el T4 2018. De la información proporcionada al Instituto, se indica la existencia de resoluciones por desacuerdos para la firma de estos convenios. Por lo anterior, se advierte que ambos convenios se entregaron en tiempo para su registro al RPC durante el T1 2019. La Figura 3.4 muestra un resumen de las solicitudes de suscripción de CMI enunciadas.

Figura 3.4: Detalle de plazos en la suscripción de CMI solicitados a Telmex en trimestres anteriores al T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Resolución	Fecha de solicitud	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Grupo Televisa ²	P/IFT/281118/828	11/05/18	12/12/18	19/12/18	18/01/19	10
Megacable, S.A. de C.V.	P/IFT/EXT/101218/22	11/05/18	19/12/18	28/12/18	29/01/19	16

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

²Las empresas integrantes de Grupo Televisa⁹ individualmente realizaron solicitudes al AEPT para suscripción de CMI, mismas que derivaron en un convenio único.

Solicitudes de modificación de Convenios

Las Medidas de Preponderancia del Anexo 2, no contemplan un plazo determinado para la suscripción de Convenios modificatorios, a menos que se soliciten términos y condiciones de Convenios de otros CS; para estas últimas, se establece un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la solicitud, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Decimosegunda del CMI.

Se tiene el reporte de 24 solicitudes de modificación de Convenio presentadas durante el T2 2018, en las que la firma se realizó durante el T4 2018. De la información proporcionada al Instituto, se indica la existencia de resoluciones por desacuerdos para la firma de estos Convenios. Por lo anterior, se advierte que los 24 Convenios se entregaron para su registro durante el periodo sujeto a revisión (Figura 3.5).

⁹Cablevisión, 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., TV Cable de Oriente, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V. y Televisión Internacional, S.A. de C.V.

Figura 3.5: Detalle de plazos en la suscripción de modificaciones a CMI solicitados a Telmex en trimestres anteriores al T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Resolución	Fecha de solicitud	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de Registro (DH)
Pegaso PCS, S.A. de C.V. ²	P/IFT/281118/792	11/05/18	11/12/18	14/12/2018	24/01/19	17
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	18/01/19	9
Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	18/01/19	9
AT&T Norte, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	18/01/19	9
AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	18/01/19	9
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	18/01/19	9
Avantel, S. de R.L. de C.V. ²	P/IFT/141118/750	11/05/18	28/11/18	10/12/2018	15/01/19	14
Altata Comunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V.	P/IFT/281118/796	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	09/01/19	2
IENTC, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/141118/737	11/05/18	28/11/18	10/12/2018	08/01/19	9
IP Matrix, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/793	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	15/01/19	6
Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.	P/IFT/141118/749	11/05/18	28/11/18	10/12/2018	08/01/19	9

CS ¹	Resolución	Fecha de solicitud	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de Registro (DH)
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	P/IFT/141118/748	11/05/18	28/11/18	10/12/2018	29/01/19	24
Miguel Ángel Gonzalez Dobarganes	P/IFT/281118/791	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	08/01/19	1
Protel I-Next, S.A. de C.V. ³	P/IFT/141118/746	11/05/18	28/11/18	12/12/2018	14/02/19	33
Qualtel, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/802	11/05/18	28/11/18	21/12/2018	08/01/19	1
Servnet México, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/803	11/05/18	28/11/18	21/12/2018	08/01/19	1
Starsatel, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/797	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	09/01/19	2
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/801	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	10/01/19	3
TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/800	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	09/01/19	2
Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.	P/IFT/281118/799	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	18/01/19	9
Valor Agregado Digital, S.A. de C.V.	P/IFT/141118/740	11/05/18	28/11/18	10/12/2018	15/01/19	14
OpenIP Comunicaciones, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/790	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	09/01/19	2
Telecomm Atlas, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/798	11/05/18	11/12/18	21/12/2018	14/02/19	27
Coficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/795	11/05/18	11/12/18	24/12/2018	09/01/19	2

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

²CS que no han suscrito un CMI autorizado por el IFT.

³Continúan las acciones de supervisión en lo que refiere al plazo de entrega para registro.

Asimismo, de la información obtenida del RPC, se advierte que en el T4 2018 se llevó a cabo la firma de 1 Convenio modificatorio, derivado de una Resolución por desacuerdos para la firma del mismo, dicho convenio fue entregado para su registro conforme a los plazos establecidos (Figura 3.6).

Figura 3.6: Detalle de plazos en la suscripción de modificaciones a CMI solicitados a Telmex conforme al RPC [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de Registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V. ²	P/IFT/051218/895	10/12/18	15/01/19	14

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

²CS que no ha suscrito un CMI autorizado por el IFT.

► **Solicitudes presentadas a Telnor**

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 2 solicitudes correspondientes a la suscripción de CMI, ambos convenios fueron firmados y uno de ellos fue presentado para su registro ante el Instituto (Figura 3.7).

*Figura 3.7: Detalle de plazos de CMI firmados y presentados para registro, solicitados a Telnor en el T1 2019
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]*

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Airfaster, S.A. de C.V.	11/01/19	18/02/19	25	28/02/19	8
Connect Telecom, S. de R.L. de C.V.	13/03/19	25/03/19	7	En proceso al término del T1 2019	

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Adicionalmente, se cuenta con el reporte de 2 solicitudes de suscripción de CMI presentadas durante el T2 2018, cuya firma se realizó en el T4 2018. De la información proporcionada al Instituto, se indica la existencia de resoluciones por desacuerdos para la firma de estos Convenios. Por lo anterior, se advierte que ambos convenios se entregaron en tiempo para su registro al RPC durante el T1 2019. La Figura 3.8 muestra un resumen de las solicitudes de suscripción de CMI enunciadas.

*Figura 3.8: Detalle de plazos en la suscripción de CMI solicitados a Telnor en trimestres anteriores al T1 2019
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]*

CS ¹	Resolución	Fecha de Solicitud (DH)	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para su registro (DH)
Grupo Televisa ²	P/IFT/281118/828	11/05/18	12/12/18	19/12/18	18/01/19	10
Megacable, S.A. de C.V.	P/IFT/EXT/101218/22	11/05/18	19/12/18	28/12/18	29/01/19	16

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

²Las empresas integrantes de Grupo Televisa¹⁰ individualmente realizaron solicitudes al AEPT para suscripción de CMI, mismas que derivaron en un convenio único.

¹⁰Cablevisión, 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., TV Cable de Oriente, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V. y Televisión Internacional, S.A. de C.V.

Solicitudes de modificación de Convenios

Se tiene el reporte de 15 solicitudes de modificación de Convenio presentadas durante el T2 2018 en las que la firma se realizó durante el T4 2018. De la información proporcionada al Instituto, se indica la existencia de resoluciones por desacuerdos para la firma de estos convenios. Por lo anterior, se advierte que los 18 convenios se entregaron para su registro durante el trimestre sujeto a revisión (Figura 3.9).

Figura 3.9: Detalle de plazos para la entrega al RPC de modificaciones a CMI solicitados a Telnor en trimestres anteriores al T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Resolución	Fecha de solicitud	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de Registro (DH)
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/18	18/01/19	9
AT&T Norte, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/18	18/01/19	9
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	P/IFT/281118/794	11/05/18	11/12/18	21/12/18	18/01/19	9
Axtel, S.A. de C.V. ²	P/IFT/141118/750	11/05/18	28/11/18	10/12/18	15/01/19	14
Avantel, S. de R.L. de C.V. ²	P/IFT/141118/750	11/05/18	28/11/18	10/12/18	15/01/19	14
IP Matrix, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/793	11/05/18	11/12/18	21/12/18	15/01/19	6
Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.	P/IFT/141118/749	11/05/18	28/11/18	10/12/18	08/01/19	9
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	P/IFT/141118/748	11/05/18	28/11/18	10/12/18	29/01/19	24
Protel I-Next, S.A. de C.V. ³	P/IFT/141118/746	11/05/18	28/11/18	12/12/18	14/02/19	33

CS ¹	Resolución	Fecha de solicitud	Fecha de notificación de Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de Registro (DH)
Qualtel, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/802	11/05/18	28/11/18	21/12/18	08/01/19	1
Servnet México, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/803	11/05/18	28/11/18	21/12/18	08/01/19	1
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/801	11/05/18	11/12/18	21/12/18	10/01/19	3
Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.	P/IFT/281118/799	11/05/18	11/12/18	21/12/18	18/01/19	9
Valor Agregado Digital, S.A. de C.V.	P/IFT/141118/740	11/05/18	28/11/18	10/12/18	15/01/19	14
OpenIP Comunicaciones, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/790	11/05/18	11/12/18	21/12/18	09/01/19	2

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del Registro Público de Concesiones.

²CS que no han suscrito un CMI autorizado por el IFT.

³Continúan las acciones de supervisión en lo que refiere al plazo de entrega para registro.

Asimismo, de la información obtenida del RPC, se advierte que en el T4 2018 se llevó a cabo la suscripción de 2 Convenios modificatorios derivados de resoluciones por desacuerdos para la firma de los mismos. Dichos convenios fueron entregados para su registro conforme a los plazos establecidos (Figura 3.10).

Figura 3.10: Detalle de plazos en la suscripción de modificaciones a CMI solicitados a Telnor conforme al RPC [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Resolución	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de Registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V. ²	P/IFT/051218/895	10/12/18	15/01/19	14
Starsatel, S.A. de C.V.	P/IFT/281118/797	21/12/18	09/01/19	2

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del Registro Público de Concesiones.

²CS que no han suscrito un CMI autorizado por el IFT.

Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

A continuación, se presenta la información relacionada con los Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

► Solicitudes presentadas a Telmex

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 9 solicitudes realizadas en el T1 2019 correspondientes a la suscripción de Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismos que fueron firmados y presentados ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.11).

Figura 3.11: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados firmados y presentados para registro, solicitados a Telmex en el T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de Firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	22/01/19	01/02/19	8	20/02/19	12
Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.	10/01/19	16/01/19	4	14/02/19	20
Altan Redes, S.A.P.I. de C.V.	07/01/19	22/01/19	11	22/02/19	22
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	21/01/19	08/02/19	13	28/02/19	14
Lantointernet, S.A. de C.V.	22/01/19	01/02/19	8	20/02/19	12

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de Firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Marcatel Com, S.A. de C.V.	30/01/19	13/02/19	9	28/02/19	11
Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.	28/01/19	14/02/19	12	07/03/19	15
Neutrona Networks México, S. de R.L. de C.V.	19/02/19	21/02/19	2	28/02/19	5
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	19/02/19	01/03/19	8	07/03/19	4

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RP C.

Asimismo, fueron reportadas 4 solicitudes para la suscripción de Convenio Marco realizadas en trimestres anteriores, dichos convenios fueron firmados y presentados para su registro durante el trimestre de mérito.

Figura 3.12: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados firmados y presentados para registro, solicitados a Telmex en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de Firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Operbes, S.A. de C.V.	27/12/18	10/01/19	9	29/01/19	13
México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.	27/12/18	10/01/19	9	29/01/19	13
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	27/12/18	10/01/19	9	29/01/19	13
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	28/12/18	15/01/19	11	14/02/19	21

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RP C.

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2019 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

► **Solicitudes presentadas a Telnor**

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 4 solicitudes realizadas en el T1 2019 correspondientes a la suscripción de Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismos que fueron firmados y presentados ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.13).

Figura 3.13: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados firmados y presentados para registro, solicitados a Telnor en el T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de Firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	22/01/19	01/02/19	8	20/02/19	12
Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.	10/01/19	16/01/19	4	14/02/19	20
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	21/01/19	08/02/19	13	28/02/19	14
Marcatel Com, S.A. de C.V.	30/01/19	13/02/19	9	28/02/19	11

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Asimismo, fueron reportadas 3 solicitudes para la suscripción de Convenio Marco realizadas en trimestres anteriores, dichos convenios fueron firmados y presentados para su registro durante el trimestre de mérito.

Figura 3.14: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados firmados y presentados para registro, solicitados a Telmex en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de Firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Airfaster S.A. de C.V.	20/12/18	10/01/19	14	29/01/19	13
Operbes, S.A. de C.V.	27/12/18	10/01/19	9	29/01/19	13
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	28/12/18	15/01/19	11	14/02/19	21

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2019 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Convenios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

A continuación, se presenta la información relacionada con los Convenios Marco del Servicio Mayorista de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

► **Solicitudes presentadas a Telmex**

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 11 solicitudes realizadas en el T1 2019 correspondientes a la suscripción de Convenio Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, de los que 10 fueron firmados y presentados ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.15).

Figura 3.15: Detalle de Convenios Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva firmados y presentados para registro, solicitados a Telmex en el T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	02/01/19	21/01/19	13	04/03/19	29
Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V.	02/01/19	16/01/19	10	31/01/19	11
Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.	28/01/19	06/02/19	6	28/02/19	16
CTL México Landing, S. de R.L.	14/01/19	01/02/19	14	28/02/19	18
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	21/01/19	08/02/19	13	28/02/19	14
Lantointernet, S.A. de C.V.	22/01/19	01/02/19	8	14/02/19	8
Marcatel Com, S.A. de C.V.	30/01/19	14/02/19	10	28/02/19	10
Mega Cable, S.A. de C.V.	08/02/19	El AEPT manifestó que no fue del interés del CS la suscripción del Convenio, por lo que no dio continuidad a su solicitud.			
Gigacable de Aguascalientes, S.A. de C.V.	11/02/19	01/03/19	14	19/03/19	11
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	19/02/19	01/03/19	8	27/03/19	17

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	14/02/19	01/03/19	11	11/04/19	28

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Asimismo, fueron reportadas 13 solicitudes para la suscripción de Convenio Marco realizadas en trimestres anteriores, dichos convenios fueron firmados y presentados para su registro durante el trimestre de mérito.

Figura 3.16: Detalle de Convenios Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva firmados y presentados para registro, solicitados a Telmex en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Bestphone, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Cablevisión, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Comunicable, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
CV Comunicaciones del Norte S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
México Red de Telecomunicaciones, S. de R. L. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Operbes, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Tele Azteca, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Televisión Internacional, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
Cablevisión Red, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	28/12/18	18/01/19	14	14/02/19	18

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2019 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenio Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

► Convenios Telnor

Solicitudes de suscripción de Convenios

Se tiene el reporte de 5 solicitudes realizadas en el T1 2019 correspondientes a la suscripción de Convenio Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, de los que 4 fueron firmados y presentados ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.17).

Figura 3.17: Detalle de Convenios Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva firmados y presentados para registro, solicitados a Telnor en el T1 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de Firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	02/01/19	21/01/19	13	04/03/19	29
Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V.	02/01/19	16/01/19	10	31/01/19	11
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	21/01/19	08/02/19	13	19/03/19	26
Mega Cable, S.A. de C.V.	08/02/19	El AEPT manifestó que no fue del interés del CS la suscripción del Convenio, por lo que no dio continuidad a su solicitud			
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. DE C.V.	14/02/19	01/03/19	11	11/04/19	28

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Asimismo, fueron reportadas 2 solicitudes para la suscripción de Convenio Marco realizadas en trimestres anteriores, dichos convenios fueron firmados y presentados para su registro durante el trimestre de mérito.

Figura 3.18: Detalle de Convenios Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva firmados y presentados para registro, solicitados a Telmex en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de Firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	17/12/18	04/01/19	13	29/01/19	16
AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	28/12/18	18/01/19	14	14/02/19	18

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

Solicitudes de modificación de Convenios

Durante el T1 2019 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenio Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido 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 Origenación 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 Dedicados 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 estará obligado a 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, cuando así lo soliciten los Concesionarios Solicitantes.

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 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: dispone que 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.

ENERO – MARZO 2019

El Servicio de Interconexión es aquel por el cual los Concesionarios llevan a cabo una conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones, la cual permite la conducción del tráfico entre dichas 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 o permite a los usuarios la utilización de Servicios 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 LFTR, mismos que se encuentran señalados en el CMI aprobado por el IFT, el cual es publicado de manera anual en los portales de Internet del Instituto y del AEPT respectivamente.

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

3.2.2 Comparación de las solicitudes de servicio y los reportes de incidencias T4 2018 y T1 2019

Comparación de las solicitudes realizadas de CMI

En la Figura 3.19 se presenta una comparación de las solicitudes del Servicio de Interconexión recibidas en el T4 2018 y T1 2019. Se observa que en el trimestre sujeto a revisión hubo un incremento en las solicitudes de baja de los servicios de puertos de interconexión y de enlaces de interconexión y señalización, respecto al T4 2018. Asimismo, se registraron solicitudes de alta del servicio de enlaces de transmisión entre coubicaciones.

		T4 2018	T1 2019	Var.
Puertos de Interconexión	Alta	5	3	-40%
	Baja	653	805	23.28%
Coubicación	Alta	2	1	-50%
	Baja	20	2	-90%
Tránsito	Alta	15	36	140%
	Baja	–	–	–
Enlaces Dedicados de interconexión y señalización	Alta	–	–	–
	Baja	197	462	134.52%
Enlaces de Transmisión de Interconexión entre coubicaciones	Alta	–	2	100%
	Baja	–	–	–

Figura 3.19:
Comparación de las solicitudes del Servicio de Interconexión entre el T4 2018 y T1 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

Comparación de las fallas de CMI

En la Figura 3.20 se presenta una comparación de las incidencias reportadas en el T4 2018 y el T1 2019, observándose una disminución en el número de reportes de fallas recibidos por el AEPT.

		T4 2018	T1 2019	Var.
Puertos de Interconexión	Prioridad 1	101	81	-19.8%
	Prioridad 2	14	23	64.29%
	Prioridad 3	39	25	-35.9%
Enlaces de Interconexión y Señalización	Prioridad 1	77	50	-35.06%
	Prioridad 2	15	8	-46.67%
	Prioridad 3	4	1	-75%

Figura 3.20:
Comparación de las incidencias acontecidas en el Servicio de Interconexión entre el T4 2018 y T1 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

3.2.3 Información de los servicios

Respecto de los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI vigente durante el T1 2019:

Telmex

- Recibió 1,269 solicitudes por parte de 15 CS para servicios de Coubicación, Enlaces Dedicados de Interconexión y Señalización, Enlaces de Transmisión de Interconexión entre Coubicaciones, Puertos de Interconexión y Tránsito:
 - 31 fueron solicitudes de alta de servicios, de las cuales 24 fueron entregadas, 6 se encuentran pendientes por parte del CS y 1 está en construcción.
 - 1,238 fueron solicitudes de baja de servicios, de las que 817 concluyeron, 414 están en proceso y 7 fueron ingresadas al término del trimestre en cuestión.
- Asimismo, recibió 183 reportes de incidencias de 11 CS:
 - 126 incidencias de Prioridad 1, de las cuales 102 excedieron los tiempos máximos de solución establecidos en el CMI 2019.
 - 31 incidencias de Prioridad 2, de estas, 12 excedieron los tiempos máximos de solución establecidos en el CMI 2019.
 - 26 incidencias de Prioridad 3, en 3 se excedieron los tiempos máximos de solución establecidos en el CMI 2019.
- 15 CS solicitaron interconexión a Telmex en más de un Punto de Interconexión en su red.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia que Telmex proporciona, fue mayor al establecido en el CMI.

Telnor

- Recibió 43 solicitudes por parte de 4 CS para servicios de Enlaces de Interconexión y Señalización, Puertos de Interconexión y Tránsito:
 - 11 fueron solicitudes de alta de servicios, de las cuales 10 han sido entregadas y 1 se encuentra en construcción.
 - 32 fueron solicitudes de baja de servicios, 22 ya concluyeron y 10 se encuentran en proceso.
- Asimismo, recibieron 5 reportes de incidencias de 3 CS:
 - Todas las incidencias fueron de Prioridad 1, donde 3 excedieron los tiempos máximos establecidos en el CMI 2019.
- Telcel solicitó interconexión a Telnor en más de un Punto de Interconexión en su red.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia que Telnor proporciona, fue mayor al establecido en el CMI.

Conforme a lo dispuesto en la Cláusula Segunda, numeral 2.3 del CMI 2019, el AEPT deberá ofrecer los siguientes Servicios de Interconexión:

- conducción de tráfico, que incluye originación y terminación
- servicio de tránsito
- enlaces dedicados de interconexión
- enlaces de transmisión de interconexión entre coubicaciones
- servicio de señalización

ENERO – MARZO 2019

- coubicación
- facturación y cobranza
- puertos de acceso
- servicios auxiliares conexos

La Figura 3.21 señala las obligaciones de Preponderancia para el Servicio de Interconexión fija analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.21: Obligaciones relacionadas con el Servicio de Interconexión Fija [Fuente: CMI 2019]

Anexo/ Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Anexo E y Anexo G	Plazos máximos de entrega del servicio de: <ul style="list-style-type: none"> • puerto de señalización (PAUSI-MX) • puerto de acceso IP • coubicaciones • enlace de transmisión entre coubicaciones no gestionado • facturación 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH para facilidad nueva.
	Plazos máximos de entrega del servicio de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> • 7 DH para facilidad nueva, una vez que el CS se haya interconectado con la red del AEPT.
Anexo E, numeral 1	Plazos máximos de entrega de: <ul style="list-style-type: none"> • enlaces dedicados de interconexión locales • enlaces dedicados de interconexión nacionales • enlaces de transmisión entre coubicaciones gestionado 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH.
	Plazos de validación de solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> • 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, situación que debe ser informada al Instituto junto con las nuevas fechas de entrega. 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 2019 establece que, para los Enlaces Dedicados de Interconexión, 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.

3.2.4 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 solicitados.

Solicitudes presentadas a Telmex

En el T1 2019 se presentaron 1,269 solicitudes a Telmex por parte de 15 CS diferentes, de las que el 92.18% se realizaron a través de diferentes medios (correo electrónico, escrito, etc.) y el 7.82% se realizaron mediante el SEG. La Figura 3.22 muestra las solicitudes por CS y tipo de servicio.

Figura 3.22: Solicitudes por tipo de movimiento de los Servicios de Interconexión presentadas a Telmex por CS
[Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2019]

CS	Coubicación		Enlaces Dedicados de Interconexión y Señalización		Enlaces de Transmisión de Interconexión entre Coubicaciones		Puertos de Interconexión		Tránsito		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	
ALO Comunicalo de México	–	–	–	–	–	–	–	–	4	–	4
AT&T	–	–	–	270	–	–	–	277	1	–	548
Coeficiente	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Convergja	–	–	–	3	–	–	–	3	–	–	6
Grupo Televisa	–	2	–	–	–	–	–	47	10	–	59
IP Matrix	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Kiwi Networks	–	–	–	–	–	–	–	–	3	–	3
Marcatel	–	–	–	–	2	–	–	–	–	–	2
Miguel Gonzalez	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Open IP	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Qualfon	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Starsatel	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
Talktel	1	–	–	–	–	–	1	–	–	–	2
Telcel ¹	–	–	–	174	–	–	–	462	–	–	636
Vinoc	–	–	–	–	–	–	1	–	2	–	3
TOTAL	1	2	–	447	2	–	2	789	26	–	1,269

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

De lo anterior, se desprende que Telmex recibió 31 solicitudes de alta respecto de los servicios de Coubicación, Enlaces de Transmisión de Interconexión entre Coubicaciones, Puertos de Interconexión y Tránsito. Asimismo, se observa que se realizaron 1,238 solicitudes de baja de los servicios de Coubicación, Enlaces de Interconexión y Señalización y Puertos de Interconexión; lo que corresponde al 97.55% del total de solicitudes realizadas por los CS.

Solicitudes presentadas a Telnor

En el T1 2019 se presentaron 43 solicitudes a Telnor por parte 4 CS diferentes, de las cuales el 97.67% se realizaron a través de diferentes medios (correo electrónico, escrito, etc.) y el 2.33% se realizaron mediante el SEG. La Figura 3.23 muestra las solicitudes por CS y tipo de servicio.

Figura 3.23: Solicitudes por tipo de movimiento del Servicio de Interconexión presentadas a Telnor por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2019]

CS	Enlaces de Interconexión y Señalización		Puertos de Interconexión		Tránsito		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	
AT&T	–	7	–	7	–	–	14
Grupo Televisa	–	–	–	–	10	–	10
Telcel ¹	–	9	–	9	–	–	18
Totalplay	–	–	1	–	–	–	1
TOTAL	–	16	1	16	10	–	43

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

Resultado de las solicitudes de servicios

► Telmex

La siguiente Figura muestra el estatus de las 1,269 solicitudes de Servicios de Interconexión recibidas, conforme a lo siguiente:

- 31 fueron solicitudes de alta, de las que 27 servicios ya han sido entregados, 3 se encuentran pendientes por parte del CS y 1 está en construcción
- 1,238 fueron solicitudes de baja, de las cuales 817 concluyeron, 414 se encuentran en proceso y 7 ingresaron al término del trimestre de mérito

Figura 3.24: Resultados de las solicitudes presentadas a Telmex para Servicios de Interconexión por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2019]

CS	Alta Entregado	Alta Pendiente CS	Alta Construcción	Baja Concluida	Baja en proceso	Baja Ingresada	TOTAL
ALO Comunicalo de México	4	–	–	–	–	–	4
AT&T	1	–	–	547	–	–	548
Coeficiente	–	1	–	–	–	–	1
Convergía	–	–	–	6	–	–	6
Grupo Televisa	10	–	–	49	–	–	59
IP Matrix	1	–	–	–	–	–	1

ENERO – MARZO 2019

CS	Alta Entregado	Alta Pendiente CS	Alta Construcción	Baja Concluida	Baja en proceso	Baja Ingresada	TOTAL
Kiwi Networks	3	–	–	–	–	–	3
Marcatel	1	–	1	–	–	–	2
Miguel Gonzalez	1	–	–	–	–	–	1
Open IP	1	–	–	–	–	–	1
Qualfon	1	–	–	–	–	–	1
Starsatel	1	–	–	–	–	–	1
Talktel	2	–	–	–	–	–	2
Telcel ¹	–	–	–	215	414	7	636
Vinoc	1	2	–	–	–	–	3
Total	27	3	1	817	414	7	1,269

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

► **Telnor**

La siguiente Figura muestra el estatus de las 43 solicitudes de Servicios de Interconexión recibidas, conforme a lo siguiente:

- 11 fueron solicitudes de alta, de las que 10 servicios ya han sido entregados y 1 se encuentra en construcción
- 32 fueron solicitudes de baja, 22 de estas concluyeron y 10 están en proceso

Figura 3.25: Resultados de las solicitudes presentadas a Telnor para Servicios de Interconexión por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2019]

CS	Alta Entregado	Alta Construcción	Baja Concluida	Baja En proceso	TOTAL
AT&T	–	–	14	–	14
Grupo Televisa	10	–	–	–	10
Telcel ¹	–	–	8	10	18
Totalplay	–	1	–	–	1
Total	10	1	22	10	43

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

Solicitudes de alta de servicios

El numeral 1 'Suministro de Servicios' del Anexo E 'Calidad' del CMI vigente señala que, 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 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 conforme a los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj. Cabe resaltar que, para el servicio de Tránsito, éste sólo es entregado una vez que los CS han establecido interconexión directa con la red del AEPT.

► Telmex

Se tiene el registro de 31 solicitudes de alta realizadas por 13 CS, de las que 5 son para nueva facilidad y 26 para facilidad existente. Las solicitudes presentadas no se requirieron de manera anticipada, los CS no entregaron pronóstico de servicio y todas las solicitudes fueron aceptadas por parte de Telmex.

Las 31 solicitudes de alta presentadas, fueron validadas en 2 días hábiles conforme a lo establecido en el numeral 1 'Suministro de Servicios' del Anexo E 'Calidad' del CMI vigente.

De las 31 solicitudes de alta presentadas a Telmex durante el trimestre en cuestión, 26 corresponden al servicio de tránsito, de las cuales 23 fueron entregadas en el momento que el CS se encontró interconectado con la red del AEPT; 3 solicitudes se reportaron como pendientes al término del trimestre de mérito.

De las 5 solicitudes restantes, se entregaron 4 servicios conforme a las fechas acordadas entre los CS y el AEPT:

- 1 solicitud para el servicio de Coubicación realizada por Talktel
- 1 solicitud para el servicio de Enlaces de Transmisión de Interconexión entre Coubicaciones realizada por Marcatel
- 2 solicitudes para el servicio de Puertos de Interconexión realizadas 1 por Talktel y 1 por Vinoc

La solicitud restante, correspondiente al servicio de Enlaces de Transmisión entre Coubicaciones, realizada por Marcatel, se encontraba en construcción al término del trimestre de mérito.

La Figura 3.26 muestra las solicitudes de alta de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex en el periodo considerado.

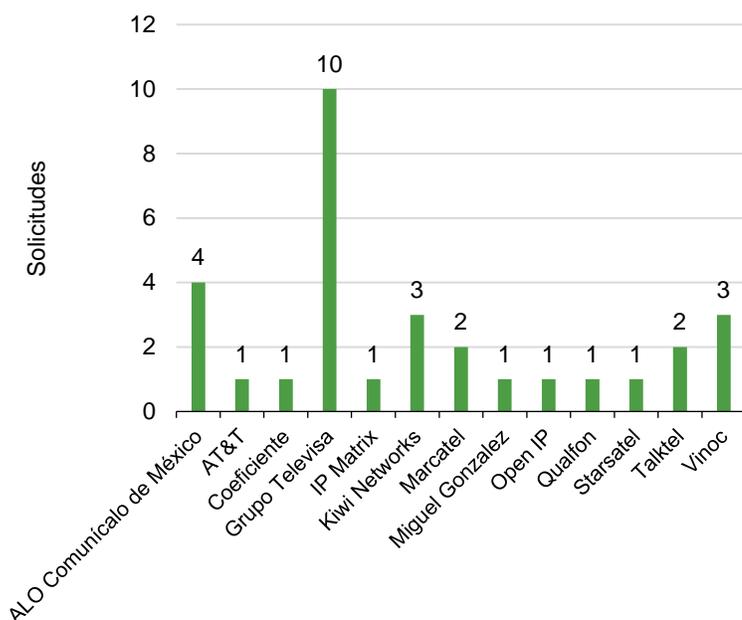


Figura 3.26:
Solicitudes de alta de
Servicios de
Interconexión
recibidas por Telcel
de CS [Fuente:
Resultados del análisis
a la información en
poder del Instituto, T1
2019]

De la información reportada al Instituto, al término del T1 2019 se ha realizado la ejecución de pruebas de 1 de las solicitudes de alta, correspondiente a Talktel para el servicio de Coubicación.

► **Telnor**

Se tiene el registro de 11 solicitudes de alta de las que 1 fue para nueva facilidad y 10 para facilidad existente, las solicitudes no se requirieron de manera anticipada, los CS no entregaron pronóstico de servicio y todas las solicitudes fueron aceptadas por parte de Telnor. Las 11 solicitudes de alta presentadas fueron validadas en 2 días hábiles conforme a lo establecido.

De las 11 solicitudes, 10 corresponden al servicio de Tránsito, mismas que fueron realizadas por Grupo Televisa y entregadas en el momento que el CS se encontró interconectado con la red del AEPT.

La solicitud restante, correspondiente al servicio de Puertos de Interconexión, hecha por Totalplay, se encontraba en construcción al término del trimestre de mérito.

De la información reportada al Instituto, al término del T1 2019 no se realizaron pruebas de las solicitudes de alta entregadas, para las que se llevó a cabo la notificación correspondiente.

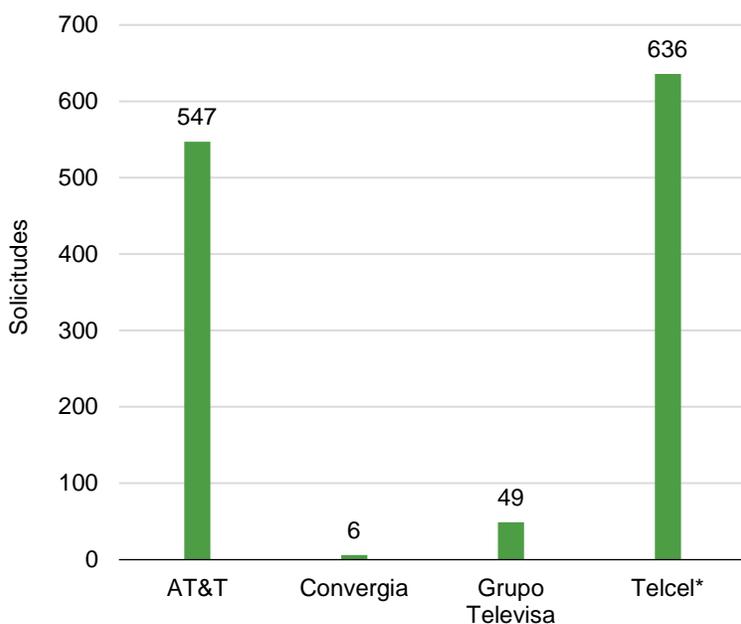
Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T1 2019, 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 1,238 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión por parte de 4 CS, todas las solicitudes fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja (Figura 3.27).



*Telcel no ha suscrito el CMI vigente con el AEPT.

Figura 3.27: Solicitudes de baja de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex de CS
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

► **Telnor**

Se tiene el registro de 32 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión por parte de 2 CS, 14 por AT&T y 18 por Telcel¹¹, todas las solicitudes fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja.

¹¹Telcel no ha suscrito el CMI autorizado por el IFT con Telmex o Telnor.

Solicitudes de trimestres anteriores con actuación en el T1 2019

► Telmex

Durante el T1 2019, se registró actuación en 3 solicitudes de Servicios de Interconexión realizadas en trimestres anteriores, de las cuales 1 corresponde al servicio de Coubicación y 2 al servicio de Puertos de Interconexión.

Cabe señalar que uno de los servicios de Puertos de Interconexión ya había sido entregado, únicamente fueron realizadas las pruebas durante el trimestre de mérito, los 2 servicios restantes fueron entregados durante el trimestre sujeto a revisión, uno de ellos se encuentra pendiente para la ejecución de pruebas (Figura 3.28).

Figura 3.28: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en trimestres anteriores y actualizadas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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
IP Matrix	12/10/2018	Puertos de Interconexión	15/10/2018	05/11/2018	05/11/2018	01/03/2019
ALO Comunicalo de México	03/12/2018	Coubicación	04/12/2018	03/06/2019	15/02/2019	22/02/2019
Cierto	03/12/2018	Puertos de Interconexión	04/12/2018	28/01/2019	23/01/2019	Pendiente

► Telnor

No se registró ninguna actuación de solicitudes de Servicios de Interconexión realizadas en trimestres anteriores.

Solicitudes rechazadas de servicios

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

3.2.5 Incidencias en los servicios

De conformidad con el numeral 3, Anexo E 'Calidad', del CMI 2019, 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 errores 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 2019 establece tres tipos de prioridad:

- **Prioridad 1.** Se considerarán con tal carácter las incidencias que consistan en lo siguiente:
 - enlace dedicado 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 en 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 en 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 señala 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 2019]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Anexo E, numeral 3.2	Tiempos máximos de solución de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Dedicados de interconexión	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad 1: 1 hora • Prioridad 2: 2 horas • Prioridad 3: 5 horas

Incidencias por tipo de prioridad

► **Telmex**

Se registraron un total de 183 incidencias de 11 CS diferentes, de las cuales 126 fueron de Prioridad 1, 31 de Prioridad 2 y 26 de Prioridad 3.

Incidencias de Prioridad 1

Se registraron 126 incidencias de Prioridad 1 presentadas por 9 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 46 para el servicio de enlaces dedicados de interconexión y señalización
- 80 para el servicio de puertos de interconexión

Figura 3.30: Incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	24	–	24
Axtel ¹	–	29	29
Grupo Televisa	13	15	28
Maxcom	–	2	2
MCM	–	5	5
Megacable	2	22	24
Telcel ¹	6	2	8
Telefónica ¹	1	4	5
Totalplay	–	1	1
TOTAL	46	80	126

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

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 dedicados de interconexión, y considerando que no todos los CS han firmado el CMI 2019, los análisis de incidencias de Prioridad 1 que se presentan a continuación se dividirán en tres apartados:

- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019¹²
- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017
- Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019

La Figura 3.31 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

¹²Los plazos de solución de fallas para los servicios de Interconexión contemplados en el CMI 2018 son iguales a los autorizados en el CMI 2019, motivo por el cual se presenta un solo análisis.

Figura 3.31: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 1 hora	>1 hora					
AT&T	5	19	24	20.83%	5.16	44.37	0.6
Axtel ⁶	2	27	29	6.90%	6.36	76.49	0.46
Grupo Televisa	7	21	28	25%	7.60	66.02	0.27
Maxcom ⁴	1	1	2	50%	1.26	2.22	0.31
MCM ⁵	2	3	5	40%	2.10	6.19	0.29
Megacable	3	21	24	12.50%	9.67	2.43	0.39
Telcel ⁶	3	5	8	37.50%	2.61	6.65	0.49
Telefónica ⁶	–	5	5	–	3.65	5.09	2.58
Totalplay	1	–	1	100%	0.27	0.27	0.27
TOTAL	24	102	126	–	4.93¹	76.49²	0.27³

¹Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

²Tiempo máximo de solución de incidencias.

³Tiempo mínimo de solución de incidencias.

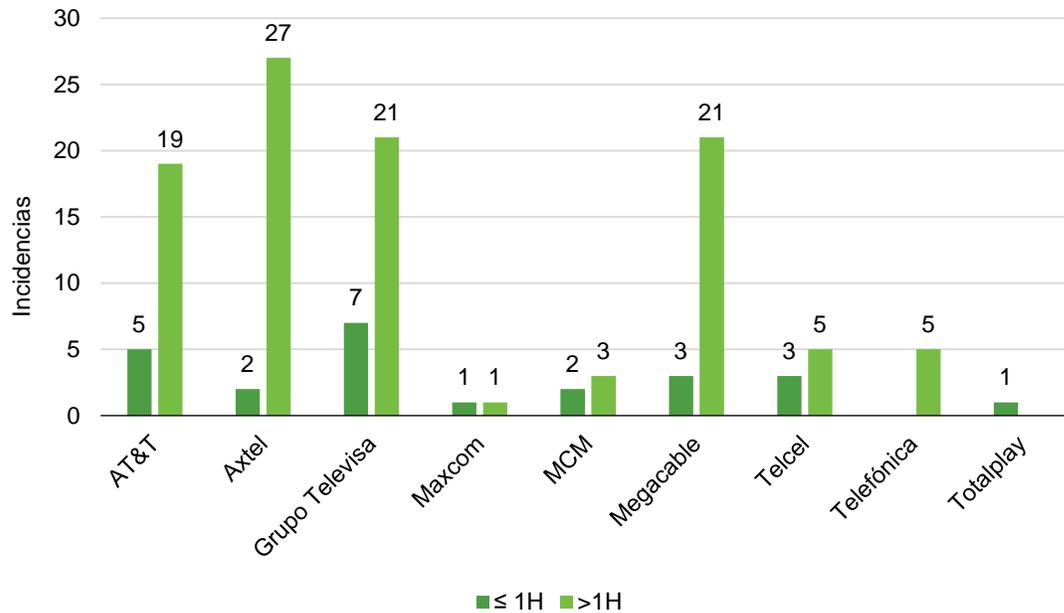
⁴CS con CMI 2017 suscrito.

⁵CS con CMI 2018 suscrito.

⁶CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

Cabe señalar que en la Figura 3.31 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces dedicados de interconexión, considerando que el plazo establecido en el CMI 2019 para la solución de fallas de Prioridad 1 es de una hora para todos los servicios.

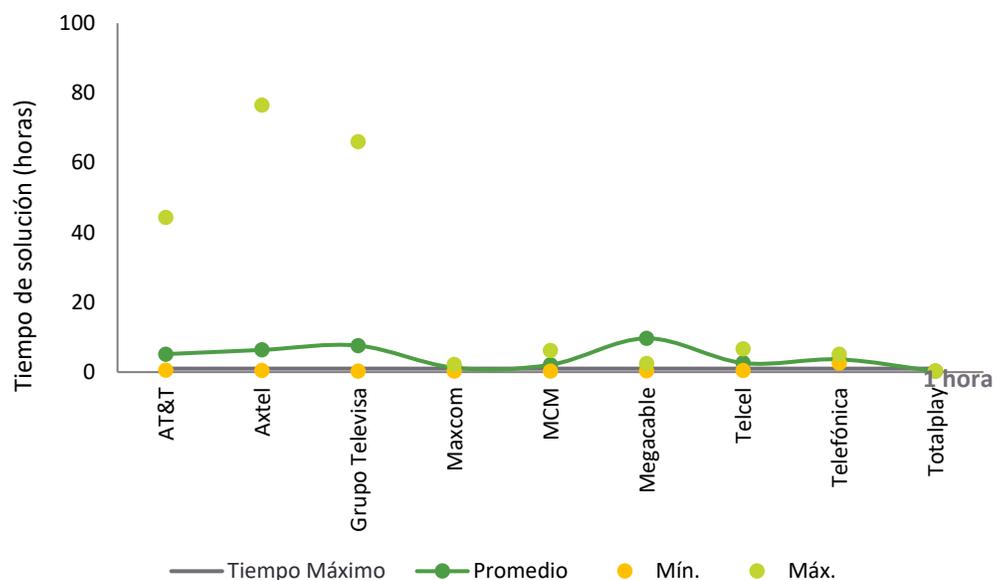
Figura 3.32: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 1 presentados a Telmex por CS conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



De los datos reportados en las figuras anteriores (Figura 3.31 y Figura 3.32) se desprende que, si bien la totalidad de incidencias fueron resueltas, 24 se resolvieron en el plazo establecido; mientras que en 102 se excedió el plazo máximo de 1 hora señalado en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G del CMI vigente para 2019.

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: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017

De los CS que reportaron fallas durante el trimestre de revisión, Maxcom tiene suscrito el CMI 2017, mismo que contempla parámetros distintos a los del CMI 2018 y 2019 para las fallas de Prioridad 1.

Los plazos autorizados para el CMI 2017 se muestran en la Figura 3.34.

Figura 3.34: Tiempos máximos de solución de incidencias conforme al CMI 2017 para Prioridad 1 [Fuente: Convenios firmados en el RPC]

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

La Figura 3.35 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

Figura 3.35: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2017 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución			TOTAL	% de incidencias resueltas ≤ 1 hora	% de incidencias resueltas >1 ≤ 2 horas	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 1 hora	>1 hora ≤ 2 horas	>2 horas						
Maxcom	1	0	1	2	50%	–	1.26 ¹	2.22 ²	0.31 ³

¹Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

²Tiempo máximo de solución de incidencias.

³Tiempo mínimo de solución de incidencias.

Por lo anterior, si bien las 2 incidencias reportadas fueron resueltas, 1 se resolvió conforme al plazo establecido en el CMI 2017.

Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

De los CS que reportaron fallas en el trimestre de mérito, 6 de ellos tienen firmados Convenios con plazos de solución de fallas de Prioridad 1 distintos a los indicados en el CMI vigente:

- AT&T
- Axtel¹³
- Megacable
- Telcel¹³
- Telefónica¹³
- Totalplay

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

Figura 3.36: Tiempos máximos de solución de incidencias acordados entre las partes, firmados por los CS [Fuente: Convenios firmados en el RPC]

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

La cantidad de incidencias de Prioridad 1 resueltas conforme a los plazos establecidos en la Figura anterior, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución, se muestran a continuación.

Figura 3.37: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución			TOTAL	% de incidencias resueltas ≤ 3 horas	% de incidencias resueltas >3 horas ≤ 4 horas	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 3 horas	>3 horas ≤ 4 horas	>4 horas						
AT&T	18	–	6	24	75%	–	5.16	44.37	0.6
Megacable	8	14	2	24	33.34%	58.33%	3.49	9.67	0.39
Totalplay	1	–	–	1	100%	–	0.27	0.27	0.27
TOTAL	27	14	8	49	4.93¹	–	2.97¹	44.37²	0.27³

¹Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

²Tiempo máximo de solución de incidencias.

³Tiempo mínimo de solución de incidencias.

¹³CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme al CMI 2019.

Si bien todas las incidencias reportadas fueron resueltas, de los datos señalados en la Figura 3.37 se desprende que para Megacable y Totalplay el AEPT resolvió 22 y 1 de las incidencias respectivamente, conforme a los plazos señalados en la Figura 3.36, establecidos en los respectivos Convenios, para la solución de incidencias.

Incidencias de Prioridad 2

Se registraron 31 incidencias de Prioridad 2 presentadas por 6 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 8 para el servicio de enlaces dedicados de interconexión y señalización
- 23 para el servicio de puertos de interconexión

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 2019 por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	1	5	6
Convergía	–	1	1
Grupo Televisa	1	6	7
MCM	–	8	8
Megacable	1	3	4
Telcel ¹	5	–	5
TOTAL	8	23	31

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

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 dedicados de interconexión, y considerando que no todos los CS han firmado el CMI 2019, los análisis de incidencias de Prioridad 2 que se presentan a continuación se dividirán en dos¹⁴ secciones:

- solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019
- solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019

La siguiente Figura muestra el número de incidencias de Prioridad 2 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

¹⁴Para Prioridad 2, se realiza un solo análisis de fallas, considerando que los plazos de solución de incidencias son los mismos para CMI 2017, CMI 2018 y CMI 2019 (2 horas).

Figura 3.39: Reportes de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
	≤2 horas	>2 horas					
AT&T	1	5	6	16.67%	18.81	60.4	0.31
Convergía	1	–	1	100%	0.66	0.66	0.66
Grupo Televisa	7	–	7	100%	1.04	1.83	0.9
MCM ⁴	5	3	8	62.50%	4.39	25.6	0.3
Megacable	2	2	4	50%	3.48	10.32	0.24
Telcel ⁵	3	2	5	60%	1.29	2.34	0.35
TOTAL	19	12	31	–	5.68¹	60.4²	0.24³

¹Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

²Tiempo máximo de solución de incidencias.

³Tiempo mínimo de solución de incidencias.

⁴CS con CMI 2018 suscrito.

⁵CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

Cabe señalar que en la Figura 3.39 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces dedicados de interconexión, considerando que los plazos establecidos en el CMI 2018 y 2019, las fallas de Prioridad 2 se deben resolver en 2 horas para todos los servicios.

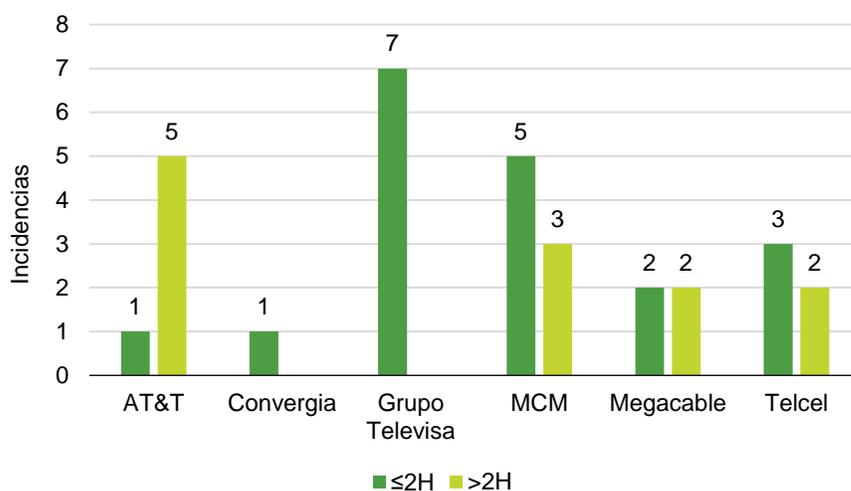
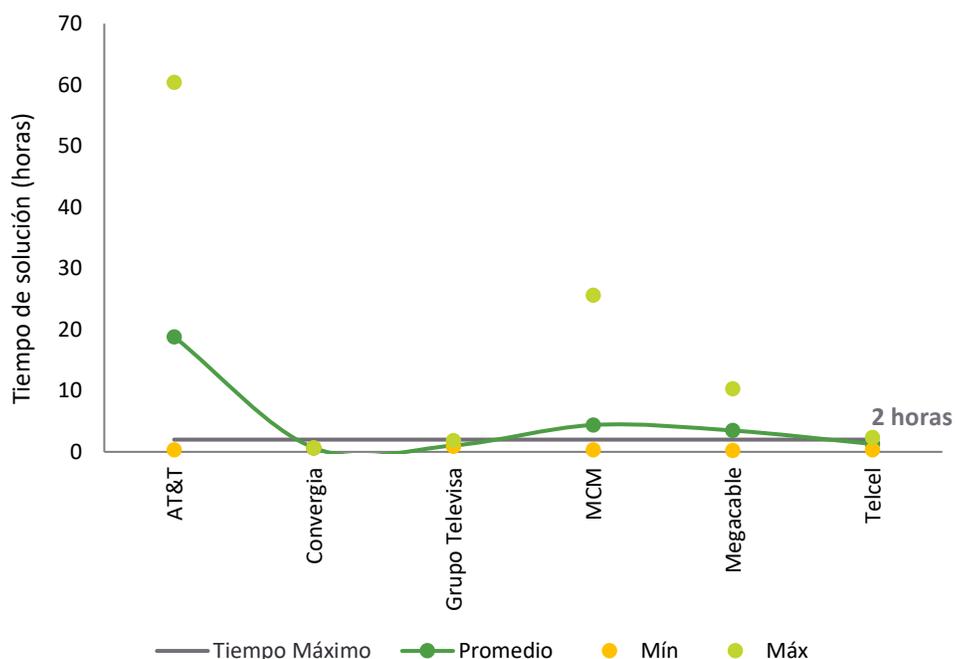


Figura 3.40: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 2 presentadas a Telmex en el T1 2019 por CS conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

De los datos reportados en las figuras anteriores (Figura 3.39 y Figura 3.40) se desprende que, si bien la totalidad de incidencias de Prioridad 2 fueron resueltas, únicamente 19 se resolvieron en el plazo establecido; mientras que en 12 se excedió el plazo máximo de 2 horas señalado en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G del CMI vigente para 2019.

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: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

De los CS que reportaron fallas en el trimestre de mérito, 4 de ellos tienen firmados Convenios con plazos de solución de fallas de Prioridad 2 distintos a los indicados en el CMI vigente:

- AT&T
- Convergía
- Megacable
- Telcel¹⁵

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

Figura 3.42: Tiempos máximos de solución de incidencias acordados entre las partes, firmados por CS [Fuente: Convenios firmados en el RPC]

Tipo de servicio	Prioridad 2
Interconexión	6 horas

¹⁵CS que no ha suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme al CMI 2019.

La cantidad de incidencias de Prioridad 2 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución, se muestran en la siguiente Figura.

Figura 3.43: Reportes de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
	≤ 6 horas	>6 horas					
AT&T	3	3	6	50%	10.81	60.4	0.31
Convergía	1	–	1	100%	0.66	0.66	0.66
Megacable	3	1	4	75%	2.95	10.32	0.04
TOTAL	7	4	11	–	4.78¹	60.4²	0.04³

¹ Promedio obtenido considerando todos los valores 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 3.43 se desprende que si bien todas las incidencias fueron resueltas, sólo 13 se solucionaron conforme a los tiempos acordados, señalados en la Figura 3.42, establecidos en los respectivos Convenios para la solución de incidencias.

Incidencias de Prioridad 3

Se registraron 26 incidencias de Prioridad 3 presentadas por 8 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 1 para el servicio de enlaces dedicados de interconexión y señalización
- 25 para el servicio de puertos de interconexión

Figura 3.44: Reporte de Incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
Axtel	–	7	7
Grupo Televisa	–	1	1
Marcatel	–	1	1
Maxcom	–	8	8
MCM	–	1	1
Megacable	–	6	6
Telcel ¹	1	–	1
Totalplay	–	1	1
TOTAL	1	25	26

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

La Figura 3.45 muestra el número de incidencias de Prioridad 3 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

Figura 3.45: Reportes de incidencias de Prioridad 3 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
	≤5 horas	>5 horas					
Axtel	7	–	7	100%	1.03	2.02	0.18
Grupo Televisa	–	1	1	–	6.35	6.35	6.35
Marcatel	–	1	1	–	12.19	12.19	12.19
Maxcom ⁴	8	–	8	100%	0.60	2.84	0.15
MCM ⁵	1	–	1	100%	0.55	0.55	0.55
Megacable	6	–	6	100%	0.43	1.67	0.04
Telcel ⁶	1	–	1	100%	0.07	0.07	0.07
Totalplay	–	1	1	–	6.49	6.49	6.49
TOTAL	23	3	26	–	1.55¹	12.19²	0.04³

¹Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

²Tiempo máximo de solución de incidencias.

³Tiempo mínimo de solución de incidencias.

⁴CS con CMI 2017 suscrito.

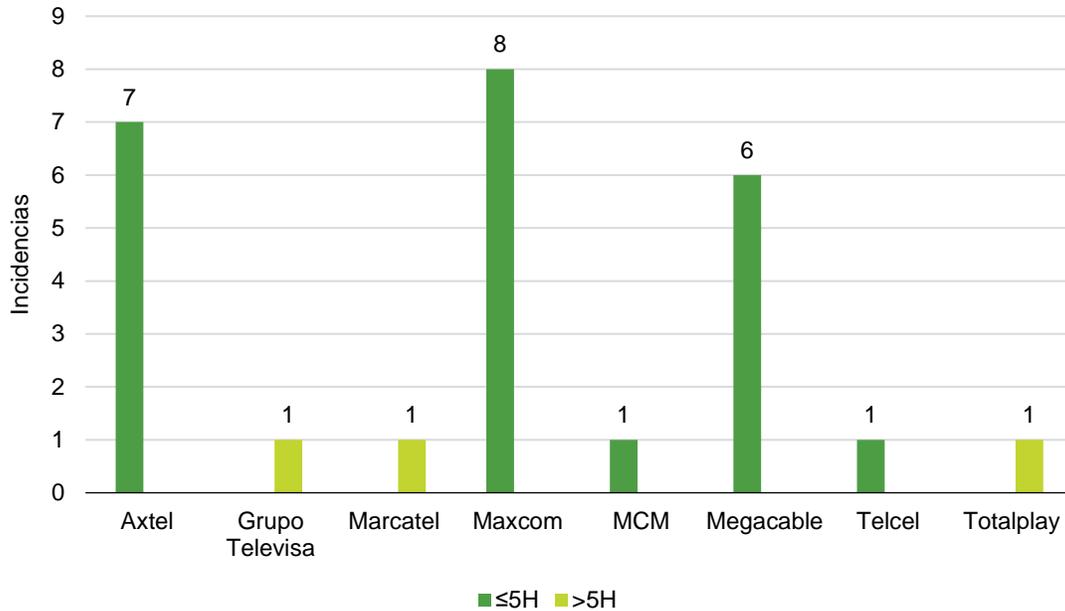
⁵CS con CMI 2018 suscrito.

⁶CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

Cabe señalar que en la Figura 3.45 se analizan las fallas de los Servicios de Interconexión y Enlaces Dedicados de Interconexión, considerando que los plazos establecidos en el CMI 2019¹⁶, las fallas de Prioridad 3 se deben resolver en 5 horas para todos los servicios.

¹⁶Las fallas de Prioridad 3 se analizan conforme al CMI 2019 considerando que los plazos establecidos son los mismos que para el CMI 2018. Cabe señalar que el CMI 2017 contempla plazos de solución de incidencias de prioridad 3 solo para el servicio de Enlaces Dedicados de Interconexión (5 horas), motivo por el que el análisis se realiza con base en el CMI 2019.

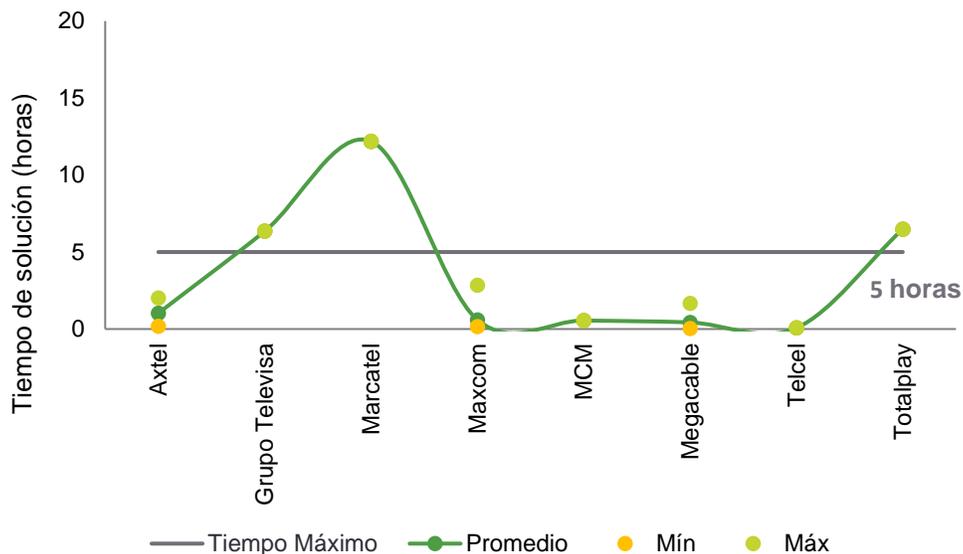
Figura 3.46: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 3 presentadas a Telmex en el T1 2019 por CS conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T4 2019]



De los datos reportados en la Figura 3.46 se desprende que, si bien todas las incidencias fueron resueltas, en 3 de ellas se excedió el plazo máximo de 5 horas establecido en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G.

La Figura 3.47 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.47: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 presentadas a Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



► **Telnor**

Se registraron un total de 5 incidencias de 3 CS diferentes, mismas que fueron reportadas como Prioridad 1.

Incidencias de Prioridad 1

Se registraron 5 incidencias de Prioridad 1, las cuales corresponden a servicios de puertos de interconexión y enlaces de interconexión y señalización.

Figura 3.48: Reportes de Incidencias de Prioridad 1 registradas por Telnor por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	1	–	1
Grupo Televisa	–	1	1
Telefonica ¹	3	–	3
TOTAL	4	1	5

¹CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

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 dedicados de interconexión y considerando que AT&T y Telefónica no han firmado el CMI 2019, 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 2019¹⁷
- solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

Cabe señalar que del análisis realizado se observó que, en el trimestre de mérito no fueron reportadas fallas de CS que tengan suscrito el CMI 2017, motivo por el cual no se refleja este análisis.

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019

La Figura 3.49 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 solucionadas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

¹⁷Los plazos de solución de fallas para los servicios de Interconexión contemplados en el CMI 2018 son iguales a los autorizados en el CMI 2019.

ENERO – MARZO 2019

Figura 3.49: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 1 hora	>1 hora					
AT&T	–	1	1	–	17.7	17.7	17.7
Grupo Televisa	–	1	1	–	1.87	1.87	1.87
Telefónica ⁴	2	1	3	66.66%	0.74	1.39	0.25
TOTAL	2	3	5	–	6.98¹	17.7²	0.25³

¹ Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

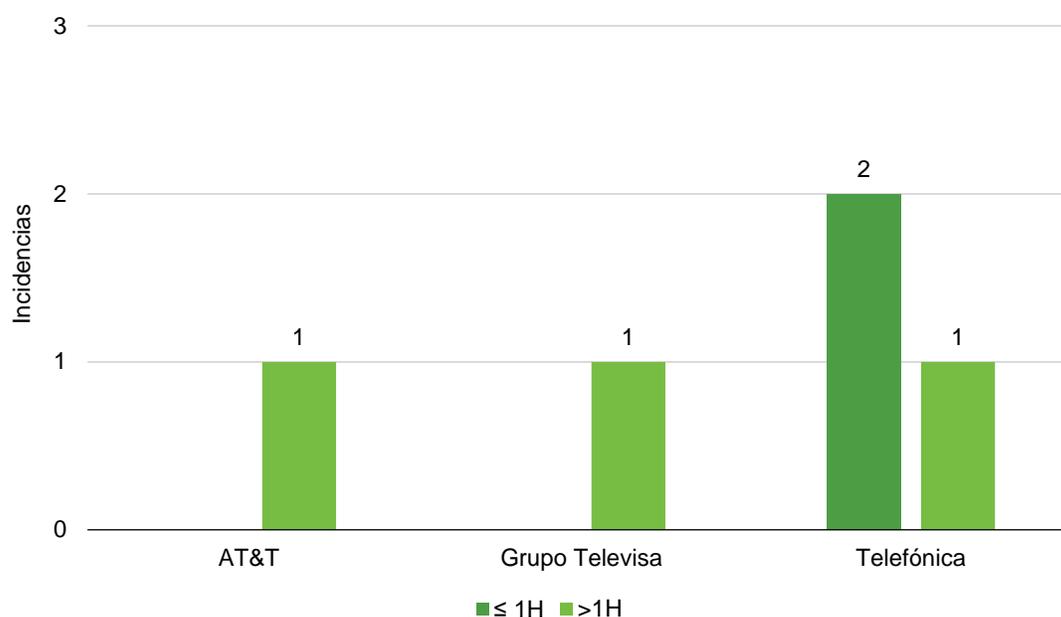
² Tiempo máximo de solución de incidencias.

³ Tiempo mínimo de solución de incidencias.

⁴ CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

En la Figura anterior se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces dedicados de interconexión, considerando que el plazo establecido en el CMI 2019 para la solución de fallas de Prioridad 1 es de una hora para todos los servicios.

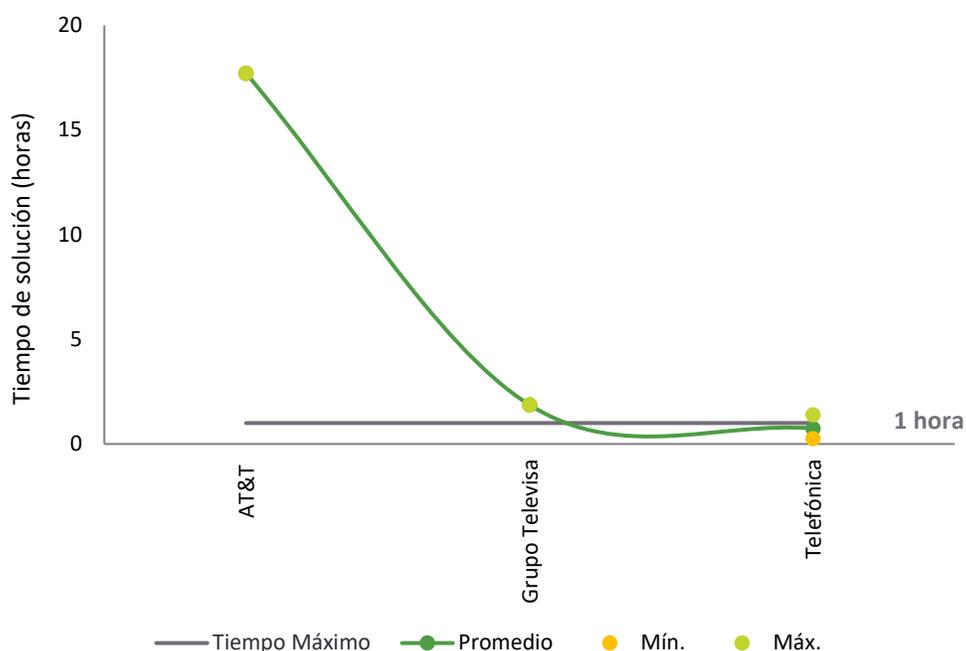
Figura 3.50: Reportes de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor por CS conforme al CMI 2019 [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2019]



De los datos reportados en las figuras anteriores se desprende que, si bien el AEPT resolvió todas las incidencias reportadas, se resolvieron 2 fallas en el plazo establecido y 3 excedieron el plazo máximo de 1 hora señalado en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G.

La Figura 3.51 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.51: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

De los CS que reportaron fallas en el trimestre de mérito, 2 de ellos tienen firmados Convenios con plazos de solución de fallas de Prioridad 1 distintos a los indicados en el CMI vigente:

- AT&T
- Telefónica¹⁸

Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.52.

Figura 3.52: Tiempos máximos de solución de incidencias acordados entre las partes, firmados por CS [Fuente: Convenios firmados en el RPC]

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

La cantidad de incidencias de Prioridad 1 resueltas conforme a los plazos señalados en la Figura 3.52, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución, se muestran en la siguiente imagen.

¹⁸CS que no ha suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme al CMI 2019.

Figura 3.53: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor por CS, solucionadas conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución			TOTAL	% de incidencias resueltas en ≤ 3 horas	% de incidencias resueltas entre >3 ≤ 4 horas	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 3 horas	>3 ≤ 4 horas	>4 horas						
AT&T	–	–	1	1	–	–	17.7 ¹	17.7 ²	17.7 ³

¹Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

²Tiempo máximo de solución de incidencias.

³Tiempo mínimo de solución de incidencias.

De los datos reportados en la Figura 3.53 se desprende que la incidencia reportada por AT&T fue resuelta en un plazo mayor a 4 horas.

3.2.6 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 con el numeral 6.2 de la Cláusula Sexta del CMI de 2019, el CS y el AEPT deberán:

- Implementar Servicios de Interconexión directa en al menos 2 PDICs, por cada parte, 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, los enlaces deberán estar dimensionados para soportar en la hora pico un máximo de 85% de carga, siendo éste el parámetro para disparar el crecimiento de los servicios. Con lo anterior, en caso de falla de uno de los sitios, el tráfico se enrutará al enlace en servicio previniendo la afectación del servicio.

Telmex

De la información reportada al Instituto, existen 91 PDIC habilitados correspondientes a 15 CS que han solicitado interconexión directa en más de un punto de la red de Telmex, en ninguno de ellos existió desborde provocado por alguna falla; sin embargo, en 2 de los PDIC habilitados, correspondientes a Talktel y Telcel, se excedió el 85% máximo de carga en la hora pico.

En la Figura 3.54 se indican los CS y el número de puntos de interconexión solicitados en redundancia.

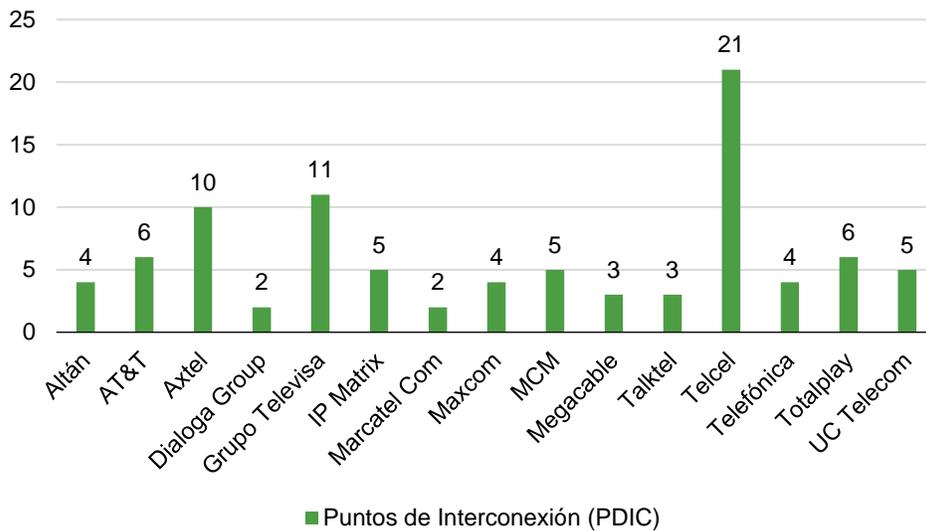


Figura 3.54: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Telnor

De la información reportada al Instituto, existen 5 PDIC habilitados correspondientes a 4 CS, de los que únicamente Telcel ha solicitado interconexión directa en más de un punto de la red de Telnor, en ninguno de ellos existió desborde provocado por alguna falla y en ninguno se excedió el 85% máximo de carga en la hora pico.

En la Figura 3.55 se indican los CS y el número de puntos de interconexión solicitados.

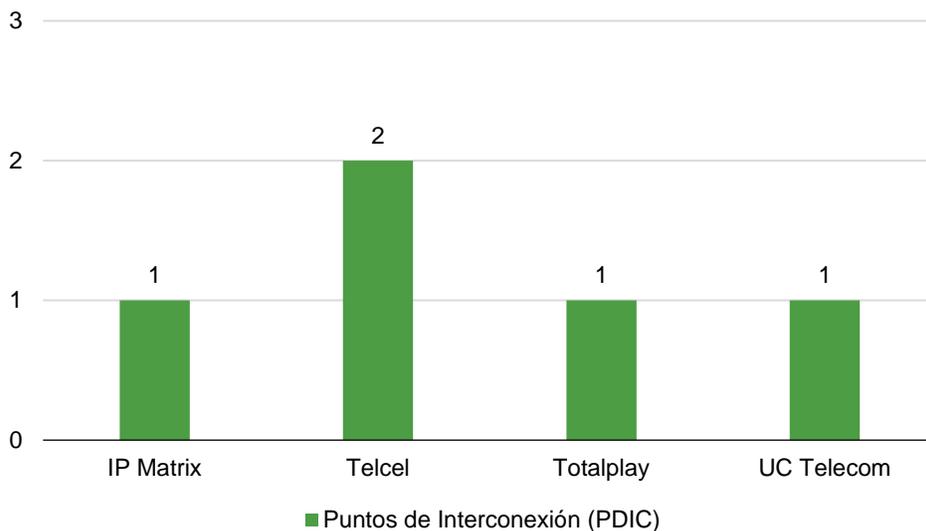


Figura 3.55: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a Telnor por CS [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

3.2.7 Parámetros de calidad

De conformidad con el numeral 2.6.6 del Anexo G del CMI vigente, la Figura 3.56 señala las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad para los enlaces dedicados de interconexión.

ENERO – MARZO 2019

Los parámetros de Calidad se analizan conforme al CMI 2019 considerando que éstos son iguales a los autorizados en el CMI 2018, es importante destacar que el CMI 2019 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual; sin embargo, para este informe, se ha realizado un análisis trimestral para efectos estadísticos.

Figura 3.56: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del CMI [Fuente: CMI 2019]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Medida Decimonovena y Numeral 2.6.6 del Anexo G, CMI 2019	Cumplimiento anual por enlace de calidad para los Enlaces Dedicados de Interconexión	<ul style="list-style-type: none"> 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 de interconexión sin redundancia, motivo por el cual el siguiente análisis se realiza solamente sobre ese tipo de enlaces.

Cabe señalar que en el CMI 2017 el cumplimiento de los parámetros de calidad debe ser trimestral, análisis que está contemplado en esta sección.

Telmex

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telmex proporciona 1,461 enlaces dedicados de interconexión sin redundancia a 15 CS.

La Figura 3.57 muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los enlaces dedicados de interconexión sin redundancia habilitados.

Figura 3.57: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados de interconexión sin redundancia conforme a CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Total de Enlaces habilitados por CS	Promedio del % de disponibilidad
AT&T ¹	339	5	344	99.99%
Axtel ²	68	–	68	100%
Brihmca ²	6	–	6	100%
Convergía ¹	7	–	7	100%
Grupo Televisa	360	–	360	100%
IP Matrix ¹	2	–	2	100%
Marcatel Com ¹	36	–	36	100%
Maxcom ³	1	–	1	100%
MCM ⁴	6	–	6	100%
Megacable ¹	86	–	86	100%

ENERO – MARZO 2019

CS	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Total de Enlaces habilitados por CS	Promedio del % de disponibilidad
Servnet ¹	6	–	6	100%
Telcel ²	445	2	447	100%
Telecomm ²	11	–	11	100%
Telefónica ²	76	1	77	100%
TV Rey ¹	4	–	4	100%
TOTAL	1,453	8	1,461	–

¹CS con Convenios que no contienen el Anexo G de Enlaces Dedicados de Interconexión.

²CS que no han suscrito Convenios autorizados por el IFT.

³CS con CMI 2017 suscrito.

⁴CS con CMI 2018 suscrito.

De la Figura anterior se desprende que por red para cada CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados de interconexión sin redundancia, es mayor al 99.92% establecido.

Telnor

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telnor proporciona 101 enlaces dedicados de interconexión sin redundancia a 15 CS.

La Figura 3.58 muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los enlaces dedicados de interconexión sin redundancia habilitados.

Figura 3.58: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados de Interconexión sin redundancia conforme a CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Total de Enlaces habilitados por CS	Promedio del % de disponibilidad
AT&T ¹	20	–	20	100%
Axtel ²	6	–	6	100%
Grupo Televisa	1	–	1	100%
Telcel ²	60	–	60	100%
Telefónica ²	14	–	14	100%
TOTAL	101	–	101	–

¹CS con Convenios que no contienen el Anexo G de Enlaces Dedicados de Interconexión.

²CS que no han suscrito Convenios autorizados por el IFT.

De la Figura anterior se desprende que, por red para cada CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados de interconexión sin redundancia, es mayor al 99.92% establecido.

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: dispone que 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: establece que 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 Internacional.

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.

Decimooctava: 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: Dispone que 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 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: establece que 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, 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 internacional, servicio de televisión y/o audio.

3.3.2 Comparación de las solicitudes de servicios y reportes de incidencias T4 2018 y T1 2019

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

El número de solicitudes de alta se redujo en un 14.89% y 1.35%, para enlaces locales y entre localidades respectivamente, en relación al T4 2018; asimismo, las solicitudes de baja disminuyeron para enlaces locales en un 42.82% y aumentaron para enlaces entre localidades en un 30.77% respectivamente (Figura 3.59).

		T4 2018	T1 2019	Var.
Altas	Locales	94	80	-14.89%
	Entre Localidades	223	220	-1.35%
	Internacionales	–	–	–
Bajas	Locales	439	251	-42.82%
	Entre localidades	390	510	30.77%
	Internacionales	–	–	–
Cancelaciones	Locales	26	16	-38.46%
	Entre localidades	108	25	-76.85%
	Internacionales	–	–	–

Figura 3.59: Comparación de solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T4 2018 y T1 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

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

El número de incidencias de Prioridad 1 reportadas para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados disminuyeron con respecto al T4 2018, en tanto que las incidencias Prioridad 2 y 3 aumentaron en relación al trimestre anterior.

	T4 2018	T1 2019	Var.
Prioridad 1	4,908	4,477	-8.78%
Prioridad 2	1,255	1,306	4.06%
Prioridad 3	1,132	1,180	4.24%

Figura 3.60: Comparación de incidencias reportadas del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T4 2018 y T1 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

3.3.3 Información de los servicios

Durante el T1 2019, respecto del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados:

Telmex

- Recibió 1,088 solicitudes por parte de 9 CS, de las cuales:
 - 290 fueron solicitudes de alta de servicios, siendo 76 de enlaces dedicados locales y 214 de enlaces entre localidades.
 - 757 fueron solicitudes de baja de servicios, siendo 251 de enlaces dedicados locales y 506 de enlaces entre localidades.
 - 41 fueron solicitudes de cancelación de servicios, siendo 16 de enlaces dedicados locales y 25 de enlaces entre localidades.
- Notificó la necesidad de 60 proyectos especiales, siendo la justificación de los mismos el exceso de distancia de la última milla, por requerir medio de transmisión diferente al existente y la necesidad de instalar equipo nuevo.

Del total de propuestas de proyectos especiales notificados a los CS por Telmex, se tiene constancia de 6 proyectos especiales que fueron aceptados.

- Recibió 6,740 reportes de incidencias por parte de 8 CS, de los cuales:
 - 4,327 fueron de Prioridad 1, de los que en 834 se excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.
 - 1,273 fueron de Prioridad 2, de los que en 120 se excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.
 - 1,140 fueron de Prioridad 3, de los que en 27 se excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados por red sin redundancia que Telmex proporciona, fue mayor al establecido en la ORE.

Telnor

- Recibió 14 solicitudes por parte de un CS, de las cuales:
 - 10 fueron solicitudes de alta de servicios, siendo 4 para enlaces dedicados locales y 6 para enlaces entre localidades.
 - 4 fueron solicitudes de baja de servicios para enlaces entre localidades.
- Notificó la necesidad de 2 proyectos especiales, siendo la justificación la necesidad de instalar equipo nuevo; la notificación se realizó conforme a los plazos establecidos en la ORE.

Las 2 propuestas de proyectos especiales notificados a los CS por Telnor, no fueron aceptadas.

- Recibió 223 reportes de incidencias por parte de 4 CS, de los cuales:
 - 150 fueron de Prioridad 1, de las cuales 24 se excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2019.
 - 33 fueron de Prioridad 2, donde sólo 1 se excedió los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2019.
 - 40 fueron de Prioridad 3, de las que en 1 se excedió los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2019.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados por red sin redundancia que Telnor proporciona, 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 3.61 señala las obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.61: Obligaciones relacionadas con el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE 2019]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos
Numeral 2.4	Entrega del número de referencia asociado a cada servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 2 DH posteriores a la recepción de la solicitud.
Medida Decimoséptima y Numeral 2.5.5	Notificación de la fecha de entrega vinculante	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Medida Decimoséptima y numeral 2.5.6	Notificación de proyecto especial	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ORE 2016-2017 y 2018, por lo que se presenta un solo análisis con independencia de la Oferta firmada.

ENERO – MARZO 2019

Cabe señalar, que se presenta un solo análisis de la provisión de los servicios y solución de fallas de Enlaces Dedicados, considerando que los parámetros establecidos en la ORE 2019 son los mismos que los autorizados en la ORE 2018.

Solicitudes de servicios

De acuerdo con la información en poder del Instituto, en el periodo analizado se presentaron a Telmex y Telnor, un total de 1,102 solicitudes para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

► **Solicitudes presentadas a Telmex**

En el T1 2019, Telmex recibió 1,088 solicitudes por parte de 9 CS diferentes, entre los que se encuentra información reportada por Telcel¹⁹, de las cuales el 71.88% se presentaron a través del SEG²⁰. De la información presentada, cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por parte de los CS, ninguna solicitud se requirió de manera anticipada y todas las solicitudes fueron aceptadas por Telmex.

Del total de solicitudes registradas, 290 corresponden a solicitudes de alta, 757 de baja y 41 de cancelación (Figura 3.62).

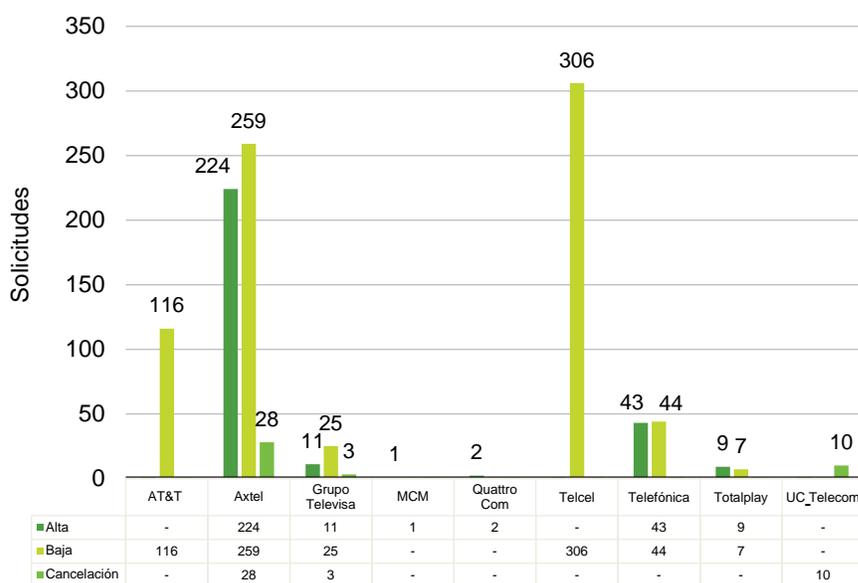


Figura 3.62:
Solicitudes por tipo de movimiento del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

¹⁹Telcel no tiene firmado el Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados autorizado por el IFT.

²⁰Todas las solicitudes realizadas por Telcel fueron presentadas a través de correo electrónico.

ENERO – MARZO 2019

En la Figura 3.62 se aprecia que Axtel fue el CS que más solicitudes realizó durante el periodo sujeto a revisión, seguido por Telcel, para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 343 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales
- 745 solicitudes corresponden a enlaces entre localidades
- No fueron presentadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional

Figura 3.63: Solicitudes presentadas a Telmex para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, por tipo de enlace y por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) - [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	Total
AT&T	28 (0/28/0)	88 (0/88/0)	-	116 (0/116/0)
Axtel	271 (65/200/6)	240 (159/59/22)	-	511 (224/259/28)
Grupo Televisa*	14 (3/11/0)	25 (8/14/3)	-	39 (11/25/3)
MCM	1 (1/0/0)	0 (0/0/0)	-	1 (1/0/0)
Quattro Com	1 (1/0/0)	1 (1/0/0)	-	2 (2/0/0)
Telcel	0 (0/0/0)	306 (0/306/0)	-	306 (0/306/0)
Telefónica	16 (4/12/0)	71 (39/32/0)	-	87 (43/44/0)
Totalplay	2 (2/0/0)	14 (7/7/0)	-	16 (9/7/0)
UC Telecom	10 (0/0/10)	0 (0/0/0)	-	10 (0/0/10)
TOTAL	343 (76/251/16)	745 (214/506/25)	-	1,088 (290/757/41)

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

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 en poder del 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 2019 fueron para E1, predominando las bajas.

Figura 3.64: Capacidades de los enlaces solicitados a Telmex, por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	N×64	E1	E3	STM-1	STM-4	Ethernet	Giga Ethernet	TOTAL
AT&T	-	112 (0/112/0)	4 (0/4/0)	-	-	-	-	116 (0/116/0)
Axtel	292 (78/204/10)	107 (45/54/8)	-	-	-	104 (93/1/10)	8 (8/0/0)	511 (224/259/28)
Grupo Televisa*	3 (0/3/0)	20 (0/20/0)	-	-	-	11 (8/1/2)	5 (3/1/1)	39 (11/25/3)
MCM	-	-	-	-	-	1 (1/0/0)	-	1 (1/0/0)

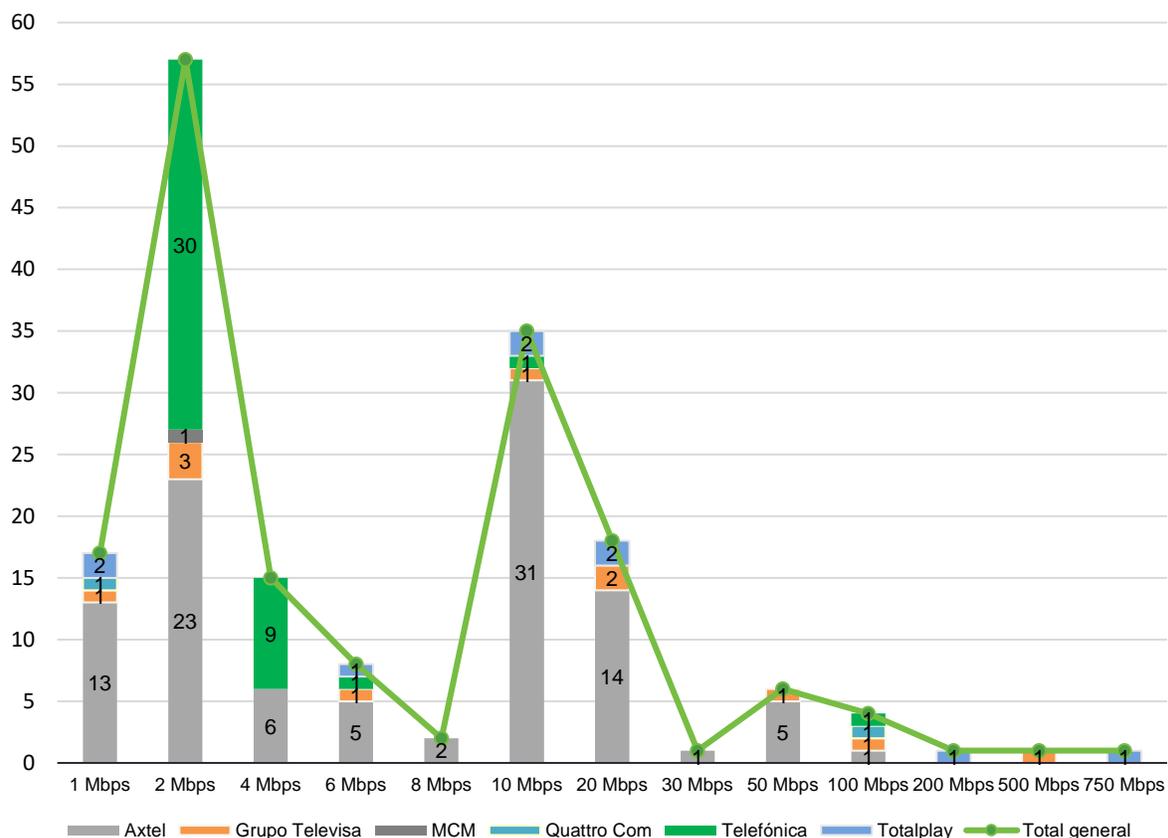
CS	Nx64	E1	E3	STM-1	STM-4	Ethernet	Giga Ethernet	TOTAL
Quattro Com	-	-	-	-	-	1 (1/0/0)	1 (1/0/0)	2 (2/0/0)
Telcel	-	303 (0/303/0)	-	2 (0/2/0)	1 (0/1/0)	-	-	306 (0/306/0)
Telefónica	12 (0/12/0)	33 (1/32/0)	-	-	-	42 (42/0/0)	-	87 (43/44/0)
Totalplay	-	1 (0/1/0)	-	-	-	11 (5/6/0)	4 (4/0/0)	16 (9/7/0)
UC Telecom	-	-	-	-	-	10 (0/0/10)	-	10 (0/0/10)
TOTAL	307 (78/219/10)	576 (46/522/8)	4 (0/4/0)	2 (0/2/0)	1 (0/1/0)	180 (150/8/22)	18 (16/1/1)	1,088 (290/757/41)

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

De la Figura 3.64, se concluye que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades en el periodo analizado: E1,E2, E3, E4, STM-16, STM-64 y STM-256.

Respecto de las 166 solicitudes de alta para capacidades Ethernet y Giga Ethernet, la velocidad más solicitada en el periodo considerado fue la de 2 Mbps (Figura 3.65).

Figura 3.65: Solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados con capacidad Ethernet y Giga Ethernet, presentadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Cabe señalar que, de las 290 solicitudes de alta reportadas por Telmex, 166 corresponden a tecnología IP y 124 a tecnología TDM.

Figura 3.66: Solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados con tecnología TDM e IP, presentadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	IP	TDM	Total
Axtel	101	123	224
Grupo Televisa	11	-	11
MCM	1	-	1
Quattro Com	2	-	2
Telefónica	42	1	43
Totalplay	9	-	9
Total general	166	124	290

Todas las solicitudes recibidas por Telmex fueron validadas y para las 290 solicitudes de alta, Telmex entregó el número de referencia asociado para cada una de ellas, de conformidad a lo estipulado en el numeral 2.4 'Plazos de entrega de los Servicios' de la ORE.

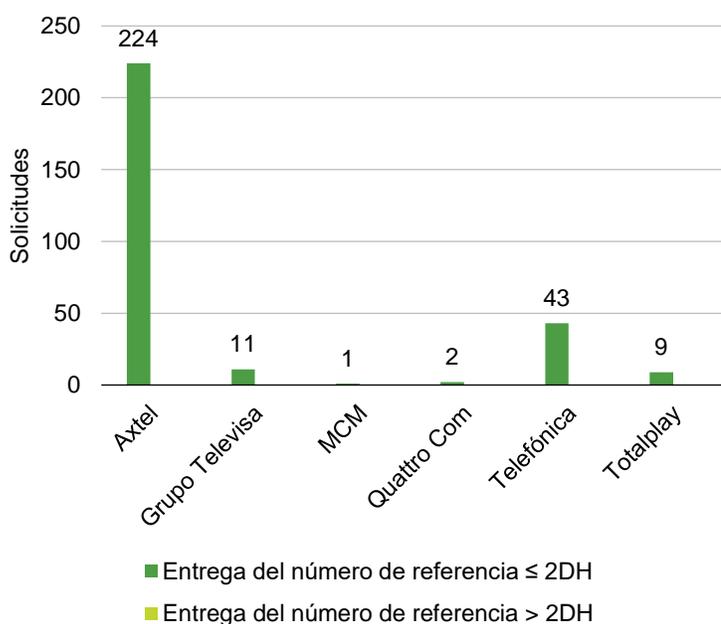


Figura 3.67: Plazos de entrega del número de referencia para solicitudes de alta validadas por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

De las 290 solicitudes de alta recibidas, Telmex realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante en 288 de ellas, cuyos plazos se ven reflejados en la Figura 3.68.

Figura 3.68: Plazos de notificación de la fecha de entrega vinculante [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

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		
Axtel	78	-	45	-	91	-	8	-	222	-
Grupo Televisa*	-	-	-	-	8	-	3	-	11	-
MCM	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Quattro Com	-	-	-	-	1	-	1	-	2	-
Telefónica	-	-	1	-	42	-	-	-	43	-
Totalplay	-	-	-	-	5	-	4	-	9	-
Total	78	-	46	-	148	-	16	-	288	-

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

Como se observa en la Figura anterior, para las 288 solicitudes de alta fueron notificadas las fechas de entrega vinculante conforme al plazo establecido en la ORE. Para las 2 solicitudes restantes, correspondientes a Axtel, en las que no se realizó la notificación, estas se encontraban en proceso de construcción al término del trimestre sujeto a revisión.

► **Solicitudes presentadas a Telnor**

En el T1 2019, Telnor recibió 14 solicitudes por parte de 1 CS, de las cuales el 100% se presentaron a través del SEG. Ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por los CS, ninguna de las solicitudes se requirió en un punto previamente contratado, ninguna solicitud se requirió de manera anticipada y todas las solicitudes fueron aceptadas por parte de Telnor.

Del total de solicitudes registradas, 10 corresponden a solicitudes de alta y 4 a solicitudes de baja, Axtel fue el único CS que realizó solicitudes durante el periodo analizado.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 4 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales
- 10 solicitudes corresponden a enlaces entre localidades
- No fueron presentadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional

Figura 3.69: Solicitudes presentadas a Telnor para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, por tipo de enlace y por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) - [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	TOTAL
Axtel	4 (4/0/0)	10 (6/4/0)	–	14 (10/4/0)

De la información en poder del Instituto se advierte que, en lo que respecta a la velocidad de transmisión, las solicitudes registradas por los CS son para N×64kbit/s, E1 y Ethernet.

Figura 3.70: Capacidades de los enlaces solicitados a Telnor, por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) - [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	N×64	E1	Giga Bit Ethernet	TOTAL
Axtel	1 (1/0/0)	9 (5/4/0)	4 (4/0/0)	14 (10/4/0)

De la Figura 3.70 se advierte que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades: E2, E3, E4, STM-1, STM-4, STM-16, STM-64, STM-256 y Ethernet

Cabe señalar que de las 10 solicitudes de alta reportadas por Telnor, 4 corresponden a tecnología IP y 6 a tecnología TDM.

Todas las solicitudes de servicio recibidas por Telnor fueron validadas. Respecto de las 10 solicitudes de alta, Telnor entregó el número de referencia asociado conforme a los plazos establecidos (Figura 3.71).

Para las 10 solicitudes de alta recibidas por Telnor, se realizaron las notificaciones de fecha de entrega vinculante en 8 de ellas, y en relación a las 2 solicitudes en las que no se llevó a cabo la notificación, se debió a que se encontraban en proceso de construcción al término del trimestre sujeto a revisión.

Figura 3.71 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: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Nx64		E1		Giga Ethernet		TOTAL en plazo	TOTAL fuera de plazo
	En plazo	Fuera de plazo	En plazo	Fuera de plazo	En plazo	Fuera de plazo		
Axtel	1	–	5	–	2	–	8	–

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

Solicitudes de alta de servicios

► Telmex

De las 1,088 solicitudes que fueron presentadas, 290 corresponden a solicitudes de alta de servicios por parte de 9 CS diferentes, de las cuales:

- 76 solicitudes corresponden a enlaces locales
- 214 corresponden a enlaces entre localidades
- No fueron realizadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional

La Figura 3.72 muestra las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo considerado por parte de CS.

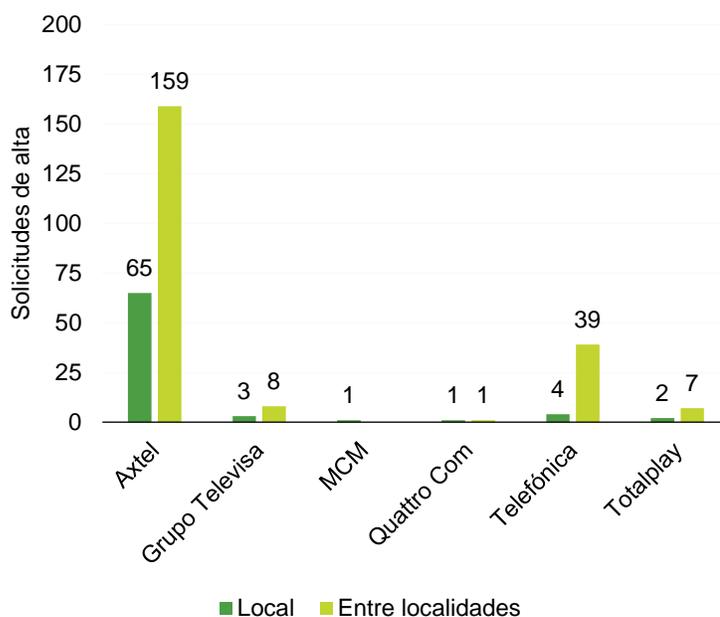


Figura 3.72: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

De las 290 solicitudes de alta registradas, todas incluyen una fecha compromiso para su entrega; la Figura 3.73 detalla el estatus de las mismas.

Figura 3.73: Detalle sobre las solicitudes de alta recibidas por Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Alta - Entregado	Alta - Pendiente CS	Alta - Cancelado	Alta - Construcción	Total
Axtel	87	22	57	58	224
Grupo Televisa*	2	1	2	6	11
MCM	-	-	-	1	1
Quattro Com	-	-	2	-	2
Telefónica	1	4	7	31	43
Totalplay	2	-	2	5	9
Total	92	27	70	101	290

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

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 conforme a los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj. En ese sentido, 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 o conforme a los plazos acordados entre las partes, por CS.

Figura 3.74: Tiempos de entrega para las solicitudes de alta registradas por Telmex en el T1 2019, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Entrega del servicio en tiempo considerando paros de reloj	Entrega fuera de tiempo	Total
Axtel	86	1	87
Grupo Televisa*	2	-	2
Telefónica	1	-	1
Totalplay	2	-	2
Total	91	1	92

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

Como se puede observar en la Figura 3.74, de las 92 solicitudes de servicio con estatus alta-entregado únicamente una solicitud se entregó fuera del plazo acordado.

► **Telnor**

De las 14 solicitudes que fueron presentadas, 10 corresponden a solicitudes de alta de servicios, de las cuales:

- 4 solicitudes corresponden a enlaces locales
- 6 corresponde a enlaces entre localidades
- No fueron realizadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional

De las 14 solicitudes de alta registradas por Telnor, todas tuvieron una fecha compromiso para su entrega, de conformidad con la información en poder del Instituto. La Figura 3.75 detalla el estatus de las mismas.

Figura 3.75: Detalle sobre las solicitudes de alta recibidas por Telnor de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Alta - Entregado	Alta - Cancelado	Alta - Construcción	Total
Axtel	2	4	4	10

Las 2 solicitudes de alta realizadas por Axtel, fueron entregadas conforme a los plazos acordados por las partes.

La Figura 3.76 muestra la distribución geográfica de las puntas de los enlaces dedicados locales y entre localidades solicitados durante el T1 2019 (Solicitudes de alta entregadas por el AEPT).

Figura 3.76: Dispersión geográfica de las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T1 2019 no se solicitó la modificación de los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE.

Solicitudes de baja de servicios

► Telmex

De las 1,088 solicitudes que fueron presentadas a Telmex, 757 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 251 solicitudes correspondían a enlaces locales
- 506 correspondían a enlaces entre localidades
- No fueron dados de baja enlaces de larga distancia internacional

La Figura 3.77 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex de CS.

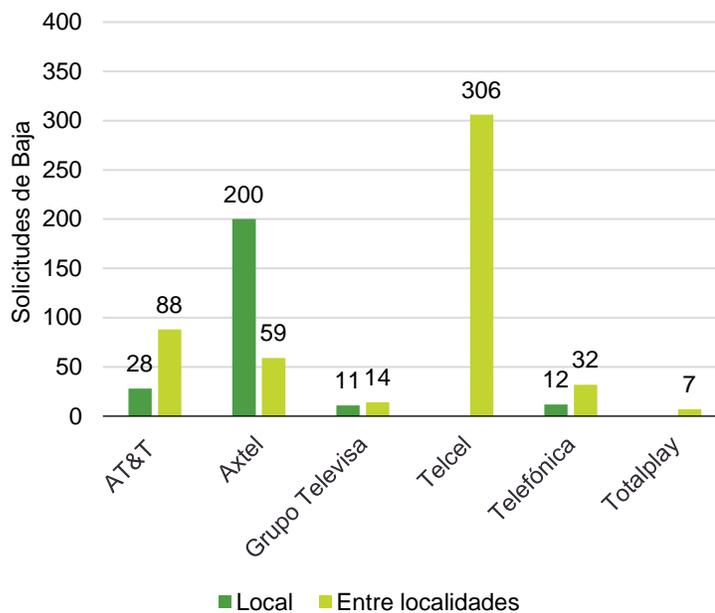


Figura 3.77: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Todas las solicitudes de baja recibidas fueron aceptadas y ejecutadas por parte de Telmex.

► **Telnor**

De las 14 solicitudes que fueron presentadas a Telnor en el trimestre sujeto a revisión, 4 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, mismas que fueron realizadas por Axtel, de las cuales:

- no fueron dados de baja enlaces locales
- 4 correspondía a enlaces entre localidades
- No fueron dados de baja enlaces de larga distancia internacional

Todas las solicitudes de baja fueron aceptadas y ejecutadas por parte de Telnor.

Solicitudes de cancelación de servicios

► **Telmex**

De las 1,088 solicitudes presentadas a Telmex en el trimestre, 41 correspondieron a solicitudes de cancelación de servicios, de las cuales:

- 16 correspondieron a enlaces locales
- 25 correspondieron a enlaces entre localidades
- No fueron cancelados enlaces de larga distancia internacional

La Figura 3.78 muestra las solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo considerado de parte de CS.

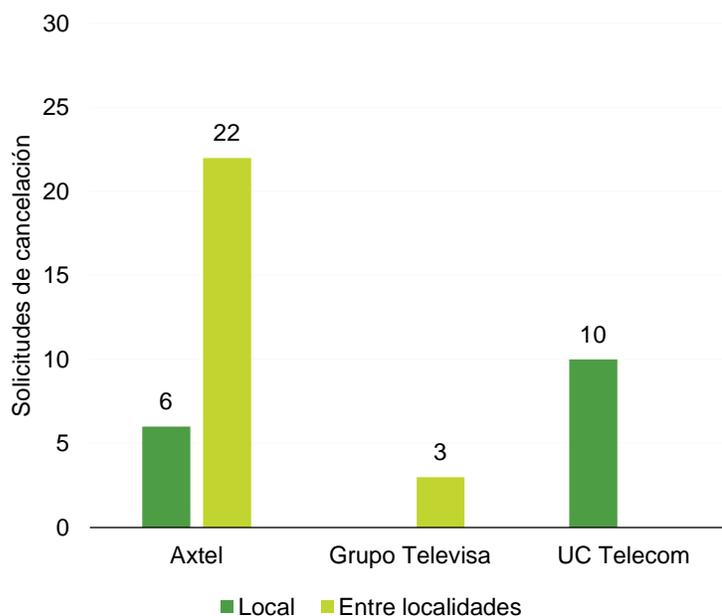


Figura 3.78: Solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Todas las solicitudes de cancelación recibidas fueron aceptadas y concluidas por parte de Telmex.

► **Telnor**

Durante el T1 2019 no se solicitó a Telnor la cancelación de Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

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 60 solicitudes de alta en las que el AEPT no puede proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura por los motivos siguientes:

- 37 debido a exceso de distancia de la última milla
- 23 debido a la instalación de equipo nuevo

En la Figura 3.79 se muestran las necesidades de proyecto especial registradas en el T1 2019 por CS.

Figura 3.79: Proyectos especiales presentados por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Exceder distancia de la última milla	Instalación de Equipo Nuevo	Total
Axtel	22	13	35
Grupo Televisa*	6	-	6
MCM	1	-	1
Quattro Com	1	1	2
Telefónica	6	5	11
Totalplay	1	4	5
Total	37	23	60

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

Respecto a la notificación de necesidad de proyecto especial para 39 casos, dicha notificación fue realizada por Telmex conforme a los plazos contemplados en la ORE (Figura 3.80).

Figura 3.80: Notificación de proyectos especiales presentados por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Notificación ≤ 7 DH	Notificación > 7 DH	TOTAL
Axtel	19	16	35
Grupo Televisa*	6	-	6
MCM	1	-	1
Quattro Com	1	1	2
Telefónica	11	-	11
Totalplay	1	4	5
TOTAL	39	21	60

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

Una vez realizada la notificación de la necesidad de los 60 proyectos especiales, 6 de las propuestas presentadas por Telmex fueron aceptadas por los CS: 5 de Axtel y 1 de Bestel.

► **Telnor**

Se tiene el registro de 3 solicitudes de alta por parte de Axtel, en las que el AEPT no puede proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura debido a la necesidad de instalar equipo nuevo.

Respecto a la notificación de necesidad de proyecto especial para 2 casos, esta fue realizada por Telnor en 7 días hábiles, conforme a lo señalado en la ORE en tanto que la otra notificación se realizó fuera de los tiempos establecidos.

Una vez elaborada la notificación de la necesidad de los 3 proyectos especiales, Axtel no aceptó las propuestas proporcionadas por Telnor.

Solicitudes de trimestres anteriores con actuación en el T1 2019

► **Telmex**

No se registró actuación en solicitudes de Servicios para Enlaces Dedicados realizadas en trimestres anteriores.

► **Telnor**

Durante el T1 2019, se registró actuación en 2 solicitudes de Enlaces Dedicados realizadas en trimestres anteriores por Grupo Televisa, dichas solicitudes corresponden a enlaces locales de capacidad Ethernet, de las cuales 1 derivó en proyecto especial, misma que fue cancelada; la solicitud restante fue entregada, y por lo tanto, fueron ejecutadas las pruebas durante el trimestre sujeto a revisión (Figura 3.81).

Figura 3.81: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en trimestres anteriores y actualizadas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Fecha de recepción de la solicitud	Alcance de Enlace solicitado	Capacidad del Enlace	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
Grupo Televisa*	09/10/2018	Local	Ethernet	11/10/2018	03/01/2019	21/01/2019	21/01/2019
Grupo Televisa*	16/11/2018	Local	Ethernet	21/11/2018	13/02/2019	Cancelación	Cancelación

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored , Bestel y Cablemas.

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, en caso de que la redundancia se encuentre operando sin afectación.
- **Prioridad 3.** Mal funcionamiento sin afectación del servicio en el circuito del cliente final sin redundancia, otros que afectan la calidad del servicio, pruebas solicitadas por el CS o AS en ventanas de mantenimiento.

La Figura 3.82 señala las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.82: Obligaciones relacionadas con incidencias en los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE [Fuente: ORE 2019]

Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Numeral 2.6.2	Plazos máximos de solución de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> • 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 suscrito un Convenio autorizado por el IFT de Enlaces Dedicados con Telnor, motivo por el cual el análisis de la información se realiza de conformidad con los parámetros establecidos en la ORE 2019.

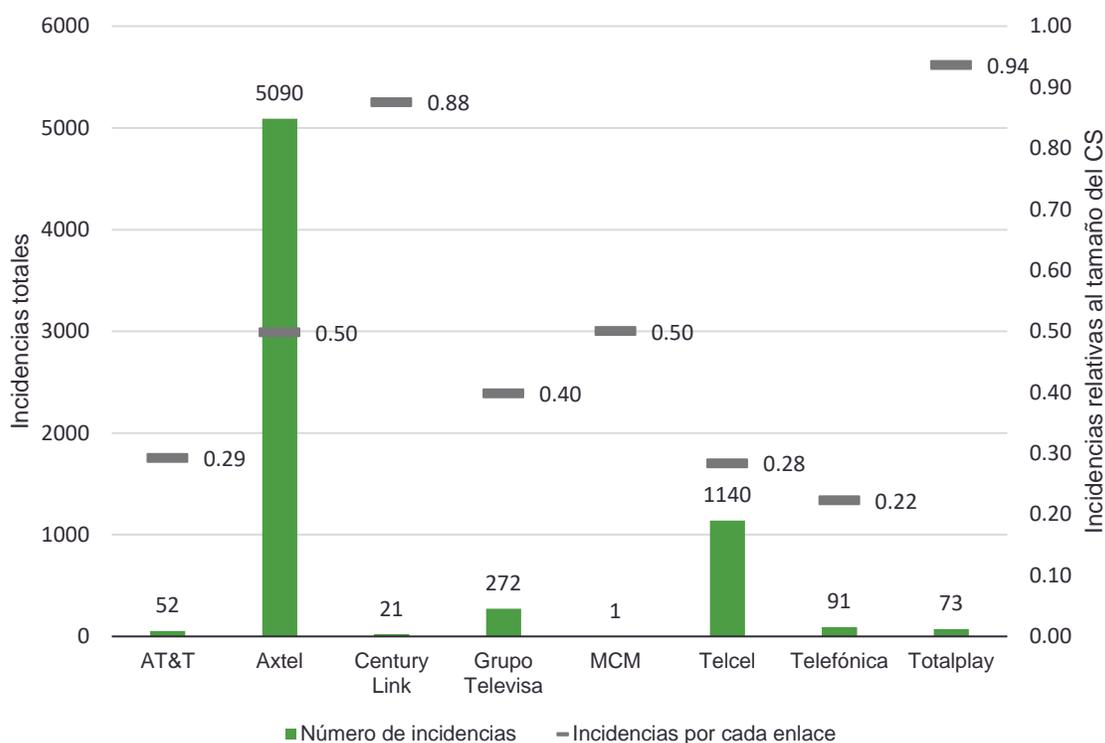
A continuación, se analiza la información en poder del Instituto relativa a las incidencias acontecidas en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados durante el periodo considerado.

► **Telmex**

En el T1 2019 se registraron un total de 6,740 incidencias correspondientes a reportes generados por 8 CS distintos, de las cuales: 4,327 fueron Prioridad 1; 1,273 Prioridad 2; y 1,140 Prioridad 3.

Con el fin de analizar los reportes de incidencias en las operaciones de enlaces dedicados, es importante considerar no solo el número total de incidencias, sino el tamaño de cada operador, por lo que se incluyen también en el análisis el número de enlaces habilitados por cada uno al final del trimestre objeto de estudio. Considerando el número total de enlaces habilitados por CS, la Figura 3.83 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias reales que se presentan individualmente por cada uno de los enlaces habilitados.

Figura 3.83: Reportes de Incidencias hechas a Telmex en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, en términos absolutos y en términos relativos al tamaño del CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Del análisis de la Figura 3.83 se observa que AT&T, Telcel y Telefónica son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre en cuestión.

► **Telnor**

En el T1 2019 se registraron un total de 223 incidencias correspondientes a reportes generados por 4 CS distintos, de los cuales: 150 son Prioridad 1; 33 Prioridad 2; y 40 Prioridad 3.

Considerando el número total de enlaces habilitados por CS al término del T1 2019, la Figura 3.84 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias reales que se presentan individualmente por cada uno de los enlaces habilitados.

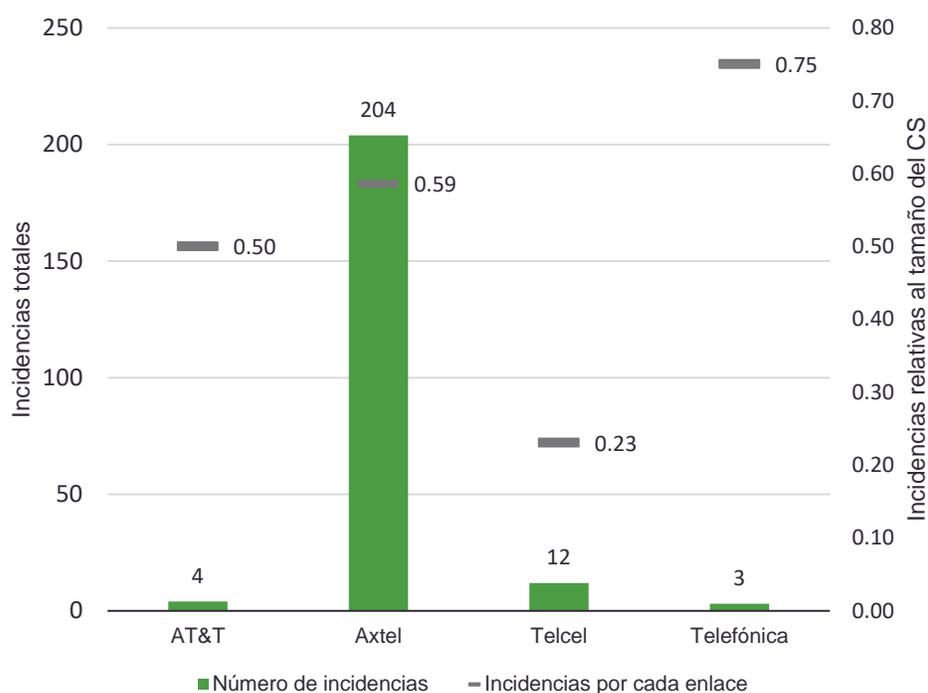


Figura 3.84: Incidencias reportadas a Telnor en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, en términos absolutos y en términos relativos al tamaño del CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Del análisis de la Figura 3.84 se observa que Telcel y AT&T son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre en cuestión.

Incidencias por tipo de prioridad

De los 6,740 registros de fallas reportadas a Telmex por los CS en el trimestre en cuestión sobre el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, se resolvieron 5,759 conforme a los plazos establecidos en la ORE vigente, mientras que las 981 fallas restantes se solucionaron en tiempos superiores a los estipulados.

En lo que respecta a Telnor, de los 223 registros de fallas reportadas por los CS en el T1 2019, se resolvieron 197 conforme a los plazos establecidos en la ORE vigente, mientras que las 26 fallas restantes se solucionaron en tiempos superiores a los estipulados.

A continuación, se analizan los tiempos de atención y solución de las mismas para ambos integrantes del AEPT.

► Telmex

Incidencias de Prioridad 1

De las 4,327 incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, 834 fueron solucionadas en un plazo mayor al máximo de 4 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2019 (Figura 3.85).

Figura 3.85: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	24	13	37	64.86%	178
Axtel	2,520	470	2,990	84.28%	10,226
Century Link	9	5	14	64.29%	24
Grupo Televisa	155	51	206	75.24%	684
Telcel	689	257	946	72.83%	4,022
Telefónica	64	18	82	78.05%	409
Totalplay	32	20	52	61.54%	78
TOTAL	3,493	834	4,327	-	15,621

Incidencias de Prioridad 2

De las 1,273 incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, se obtiene que 120 fueron solucionadas en un plazo mayor al máximo de 8 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2019 (Figura 3.86).

Figura 3.86: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	5	3	8	62.50%	178
Axtel	984	77	1,061	92.74%	10,226
Century Link	2	1	3	66.67%	24
Grupo Televisa	41	2	43	95.35%	684
MCM	1	-	1	100%	2
Telcel	104	34	138	75.36%	4,022
Telefónica	5	-	5	100%	409
Totalplay	11	3	14	78.57%	78
TOTAL	1,153	120	1,273	-	15,623

Incidencias de Prioridad 3

De las 1,113 incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, 27 fueron solucionadas en un plazo mayor al de 10 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2019 (Figura 3.87).

Figura 3.87: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	7	-	7	100%	178
Axtel	1,016	23	1,039	97.79%	10,226
Century Link	4	-	4	100%	24
Grupo Televisa	21	2	23	91.30%	684
Telcel	55	1	56	98.21%	4,022
Telefónica	4	-	4	100%	409
Totalplay	6	1	7	85.71%	78
TOTAL	1,113	27	1,140	-	15,621

Telmex resolvió las incidencias de Prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la Figura 3.88.

Figura 3.88: Porcentaje de incidencias resueltas conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



► **Telnor**

Incidencias de Prioridad 1

De las 150 incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor, una vez descontados los paros de reloj, 24 fueron solucionadas en un plazo mayor al máximo de 4 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2019 (Figura 3.89).

Figura 3.89: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	-	1	1	-	8
Axtel	116	21	137	84.67%	348
Telcel	7	2	9	77.78%	52
Telefónica	3	-	3	100%	4
TOTAL	126	24	150	-	412

Incidencias de Prioridad 2

De las 33 incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor, una vez descontados los paros de reloj, 1 fue solucionada en un plazo mayor al máximo de 8 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2019 (Figura 3.90).

Figura 3.90: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	2	-	2	100%	8
Axtel	27	1	28	96.43%	348
Telcel	3	-	3	100%	52
TOTAL	32	1	33	-	408

Incidencias de Prioridad 3

De las 40 incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telnor, una vez descontados los paros de reloj, 1 fue solucionada en un plazo mayor al máximo de 10 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2019 (Figura 3.91).

Figura 3.91: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	1	-	1	100%	8
Axtel	38	1	39	97.44%	348
Total	39	1	40	-	356

Telnor solucionó las incidencias de Prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la Figura 3.92

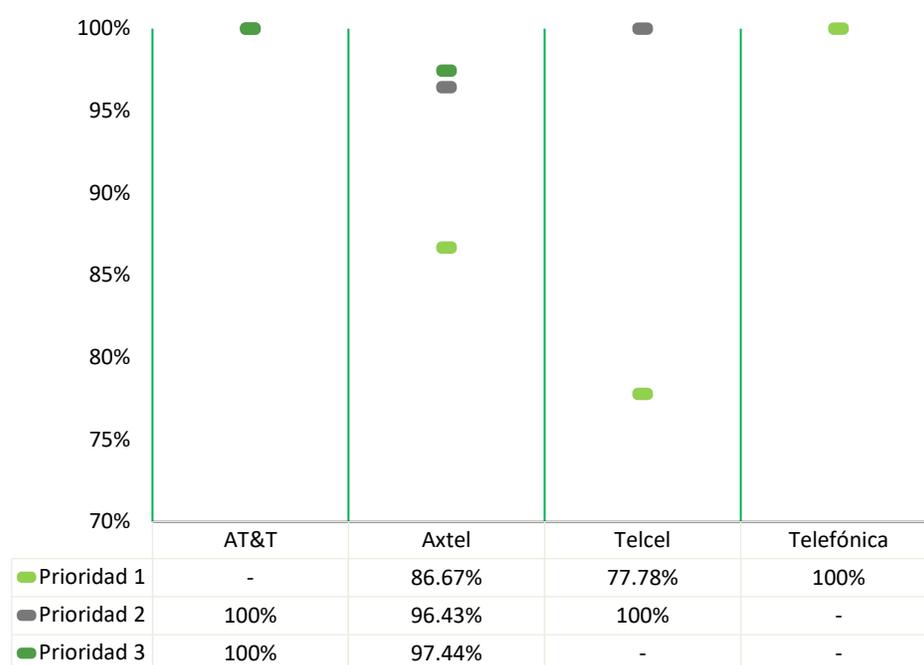


Figura 3.92: Porcentaje de incidencias resueltas conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

3.3.5 Parámetros de calidad

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.5 de la ORE 2019, la Figura 3.93 señala las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Los parámetros de Calidad se analizan conforme a la ORE 2019 considerando que éstos son iguales a los autorizados en la ORE 2018, es importante destacar que la ORE 2019 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual; sin embargo, para este informe, se ha realizado un análisis trimestral para efectos estadísticos.

ENERO – MARZO 2019

Figura 3.93: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE 2019]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos
Decimonovena y numeral 2.6.5	Cumplimiento anual por servicio de parámetros de calidad para los enlaces dedicados ¹	<ul style="list-style-type: none"> • 99.83% de disponibilidad del enlace dedicado sin redundancia. • 99.905% de disponibilidad del enlace dedicado con redundancia.

¹Para ORE 2016-2017 el cumplimiento de parámetros de calidad para enlaces dedicados debe ser de manera trimestral.

Cabe señalar que en la ORE 2016 - 2017 el cumplimiento de los parámetros de calidad debe ser trimestral, análisis que ya es contemplado en esta sección.

Telmex

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telmex brinda 15,657 enlaces dedicados sin redundancia a 16 CS, de los cuales, 8 tienen firmada la ORE 2019 y 8 tienen suscrito un Convenio distinto.

La Figura 3.94 muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los Enlaces Dedicados sin redundancia habilitados.

Figura 3.94: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Número de Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	Número de Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.83%	Promedio del % de disponibilidad
Altán	1	-	100%
AT&T	174	4	99.99%
Axtel	10,010	216	99.98%
BT Latam ²	22	1	99.99%
Century Link ¹	23	1	99.94%
Grupo Televisa ¹	670	14	99.99%
Marcatel	2	-	100%
Maxcom	2	-	100%
MCM	2	-	100%
Mega Cable ²	-	1	99.02%
Qualfon ¹	1	-	100%
Talktel ¹	1	-	100%
Telcel ³	3,886	136	99.97%
Telefónica ²	387	22	99.97%
Totalplay	77	1	99.99%
UC Telecom	3	-	100%
Total	15,261	396	-

¹CS con ORE 2017.

²CS con ORE 2018.

³CS que no han suscrito la ORE autorizada por el IFT.

De la Figura 3.94 se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al 99.93% establecido, con excepción de Mega Cable (99.02%).

Telnor

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telnor brinda 423 enlaces dedicados sin redundancia a 7 CS, de los cuales 6 tienen firmada la ORE 2019 y 1 tiene suscrito un Convenio distinto.

En la Figura 3.95 se muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los Enlaces Dedicados sin redundancia habilitados.

Figura 3.95: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Cantidad de enlaces con porcentaje de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	Cantidad de enlaces con porcentaje de disponibilidad menor a 99.83%	Promedio del porcentaje de disponibilidad (por enlace)
AT&T	8	-	100%
Axtel	340	8	99.99%
Grupo Televisa ¹	9	-	100%
Telcel ²	51	1	99.98%
Telefónica ²	4	-	100%
Totalplay	1	-	100%
UC Telecom	1	-	100%
Total	414	9	-

¹CS con ORE 2017.

²CS que no han suscrito la ORE autorizada por el IFT.

De la Figura 3.95, se desprende que el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al 99.83% establecido.

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 Sexta: deberá poner a disposición del Instituto y de los Concesionarios Solicitantes, a través del Sistema Electrónico de Gestión, información relativa a sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada mensualmente.

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 oscura.

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.

Tercera Transitoria: El Sistema Electrónico de Gestión deberá estar disponible para su uso, en un tiempo máximo de 10 días hábiles posteriores a que surtan efecto las presentes modificaciones, supresiones y adiciones, con la totalidad de los módulos habilitados y la información disponible cargada en el sistema, salvo en aquellos casos en los que el periodo de desarrollo del módulo no haya fenecido, en cuyo caso tendrá hasta dicha fecha. Para los inventarios de infraestructura de postes y pozos, la información debe estar disponible en la herramienta cumpliendo lo siguiente: 1) a más tardar el 30 de septiembre de 2017, al menos el 60% de la información de todo el país; y 2) en periodos de 6 meses, se deberá registrar al menos un 15% adicional de la infraestructura total. La información completa debe estar disponible en la herramienta a más tardar a los dos años siguientes a la fecha de la puesta en operación del Sistema Electrónico de Gestión.

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 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.

El concesionario que ya presta servicios de telecomunicaciones puede acceder al Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva con el objeto de poder ubicarse en dicha infraestructura y así extender su cobertura a zonas donde carece de infraestructura propia.

3.4.2 Comparación de las solicitudes de servicios y reportes de incidencias T4 2018 y T1 2019

Comparación de las solicitudes de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva

Las solicitudes de alta del servicio de acceso y uso compartido de obra civil se incrementaron en un 32% en el T1 2019 con respecto al trimestre anterior. Asimismo, en el trimestre sujeto a revisión aumentaron en un 792% las solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG respecto a lo reportado en el T4 2018 (Figura 3.96).

		T4 2018	T1 2019	Var.
Usuario y contraseña		12	107	792%
Solicitudes de acceso y uso compartido de obra civil	Altas	171	225	32%
	Bajas	14	0	-
Nueva obra civil		6	3	-50%
Solicitudes de acceso a torres	Altas	48	71	48%
	Bajas	-	-	-

Figura 3.96:
Comparación de solicitudes de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva entre el T4 2018 y T1 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T4 2018 y T1 2019]

3.4.3 Información de los servicios

Durante el T1 2019, respecto del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva:

Telmex

- Se recibieron 107 solicitudes para obtener usuario y contraseña para que los CS tengan acceso al SEG, de las cuales:
 - 9 se realizaron con base en la ORCI 2018 de las que 6 se atendieron conforme a los parámetros señalados en el Anexo 4 de la Oferta y en 3 se excedieron los plazos establecidos.
 - 98 solicitudes se presentaron con base en la ORCI 2019 de las que 45 se atendieron conforme a los parámetros señalados en el Anexo 4 de la Oferta y en 53 se excedieron los plazos establecidos.
- Se recibieron 196 solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, de las cuales:
 - 196 fueron solicitudes de alta, siendo 112 para postes y 84 para pozos/ductos/canalizaciones.
 - No fueron reportadas solicitudes de baja.

- De las 196 solicitudes, 178 fueron validadas en tiempo y 7 excedieron el plazo contemplado tanto en la ORCI 2018, como en la ORCI 2019: 2 solicitudes fueron canceladas antes de la validación y 9 se encontraban en proceso de validación al término del trimestre de mérito.
- 6 Solicitudes fueron rechazadas previo al proceso de la visita técnica:
 - 3 contaban con coordenadas incorrectas.
 - 2 se habían cargado con archivos incorrectos.
 - 1 fue solicitada con cuenta maestra incorrecta.
- De las solicitudes de alta validadas, fueron recibidas 185 solicitudes para la prestación del servicio de visita técnica, de las cuales:
 - 36 se programaron con base en la ORCI 2018 y se habían ejecutado 31 al término del T1 2019; de las 31 visitas técnicas realizadas 3 excedieron el plazo establecido en el Anexo 4 de la oferta.
 - 143 se programaron con base en la ORCI 2019 de las que en 9 se excedió el plazo de programación de 3 DH establecido en el Anexo 4 de la oferta. Al término del T1 2019 se habían ejecutado 88 visitas técnicas, de las que en 1 se excedió el plazo establecido.
 - 6 visitas técnicas fueron canceladas.
- Fueron recibidos 59 Anteproyectos por parte de los CS para su respectivo análisis de factibilidad, de los que:
 - 9 se encontraban en proceso de análisis de factibilidad por parte de Telmex al término del trimestre de mérito.
 - 49 se llevaron a cabo dentro del plazo establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2018 y ORCI 2019.
 - 1 excedió el plazo establecido a partir de la recepción del Anteproyecto.
- Se realizaron 4 notificaciones respecto a la conclusión de la instalación de elementos de red en la infraestructura pasiva de Telmex; de las que 2 solicitudes se encontraban en proceso de verificación de la instalación, mientras que las 2 solicitudes restantes se realizaron dentro del plazo establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2019.
- Se recibieron 71 solicitudes de alta para la prestación del servicio de acceso a torres por parte de Telcel, no fueron reportadas solicitudes de baja.
- Se realizó 1 notificación de nueva obra civil correspondiente a la construcción de pozos/ductos/canalizaciones, la cual ya se encuentra instalada. Ningún CS realizó solicitudes para acceder al despliegue de la nueva Obra Civil de Telmex.

Telnor

- No se presentaron solicitudes de los CS para obtener usuario y contraseña para acceso al SEG.
- Se recibieron 29 solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, de las cuales 27 fueron para alta de pozos/ductos/canalizaciones y 2 para alta de postes; no fueron reportadas solicitudes de baja.
- Las 29 solicitudes de alta fueron validadas en tiempo, considerando el plazo contemplado en el Anexo 4 de la ORCI 2019.

- 1 solicitud fue rechazada previo al proceso de la visita técnica, por coordenadas incorrectas.
- De las solicitudes de alta validadas, fueron recibidas 28 solicitudes para la prestación del servicio de visita técnica, de las que 24 se programaron conforme al plazo establecido en la ORCI 2019, mientras que en 4 se excedió el plazo estipulado. De las visitas técnicas solicitadas, al término del T1 2019 se habían ejecutado 12, mismas que se realizaron conforme a los plazos establecidos.
- Se recibió 1 solicitud de análisis de factibilidad, la cual se encontraba en proceso al término del T1 2019.
- No se presentaron solicitudes de acceso a torres.
- Se realizaron 2 notificaciones de nueva obra civil, correspondientes a la construcción de pozos/ductos/canalizaciones, los cuales ya se encuentran instalados. Ningún CS realizó solicitudes para acceder al despliegue de la nueva Obra Civil de Telnor.

En el T1 2019, no se presentaron reportes de 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 2019, 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 torres
 - 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
 - en caso de no existir factibilidad de proveer canales ópticos de alta capacidad, se debe proporcionar como alternativa de solución el Servicio de Renta de Fibra Oscura
- actividades de apoyo
 - visita técnica
 - análisis de factibilidad
 - verificación
 - solicitud de acceso a la información de infraestructura de red
 - los CS podrán solicitar información a través del SEG o

- medio alternativo (vía telefónica o mediante correo electrónico) en caso de que el SEG no esté disponible, para lo cual el AEPT notificará la forma en la que proporcionara la información
- trabajos especiales
 - servicio de instalación de infraestructura del CS en despliegue de nueva obra civil
 - acondicionamiento de la infraestructura
 - servicio de recuperación de espacio

Por su parte, el Anexo 4 'Parámetros e Indicadores de los Niveles de Calidad y Penas Convencionales' de la ORCI 2019 establece los siguientes tiempos para la entrega de los servicios mencionados anteriormente.

Figura 3.97: Tiempos máximos de entrega de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2019]

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 Oscura
El AEPT notifica el resultado de la solicitud "Validación de la solicitud" (2 DH)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Notificación de la propuesta de programación de visita técnica (3 DH a partir de la asignación del NIS)	✓	✓	✓	✓		
Ejecución de la visita técnica (20 DH a partir del ingreso de la solicitud del CS)	✓	✓	✓	✓		
Registro del "Reporte de Visita Técnica" (5 DH a partir de la realización de la Visita Técnica)	✓	✓	✓	✓		
Se remite la propuesta de Ruta Alternativa (2 DH, a partir de que el CS no acepta la propuesta de Trabajos Especiales)	✓					
Provisión de Canales Ópticos de Alta Capacidad (5 DH a partir de que el CS no acepte ruta alternativa)*	✓					
Entrega (del resultado) del análisis de factibilidad (5 DH a partir de que el CS entregue el Anteproyecto)	✓	✓	✓	✓		
Revalidación del Anteproyecto por correcciones (3 DH a partir de que el CS reenvía el Anteproyecto)	✓					

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 Oscura
Acuerdo de fechas de Instalación de Infraestructura (10 DH a partir de la recepción de fechas de Instalación de Infraestructura)	✓	✓	✓			
El AEPT acepta o rechaza el inicio de los trabajos de Instalación de Infraestructura (3 DH a partir de la recepción de la propuesta de inicio de los trabajos de Instalación de la Infraestructura)	✓	✓	✓			
El AEPT realiza la Verificación de Instalación de Infraestructura (10 DH a partir de que se han concluido los trabajos de instalación de infraestructura)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El AEPT propone fecha y hora para realizar la Verificación de Instalación (5 DH a partir de que se han concluido los trabajos de instalación de infraestructura)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El AEPT envía la cotización del Servicio (10 DH a partir de la aceptación de la solicitud)					✓	✓
Resolución de falla puntual (8 horas, +50% en horario no laboral excepto en el Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*5 DH conforme al numeral 2.2.2.4 o 10 DH conforme al procedimiento señalado en el numeral 2.3 del Anexo 4 de la ORCI 2019.

La Figura 3.98 señala las obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, referentes a la solicitud de usuario y contraseña para acceso al SEG y nueva obra civil.

Figura 3.98: Obligaciones relacionadas con los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2019]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
Numeral 2.1 del Anexo 4	Contestación de la solicitud de usuario y contraseña	No mayor a 1 DH posterior a la solicitud.
	Notificación de nueva obra civil	60 días naturales de antelación de Inicio de trabajos de construcción.
Numeral 3.1 del Anexo 4	Validación de solicitudes	2 DH.
	Análisis de factibilidad	Máximo de 5 DH una vez asignado el NIS.
	Revisión de proyecto y cotización	10 DH.
	Entrega de la Nueva Obra Civil al CS	8 DH contados a partir de la finalización del proyecto de Nueva Obra Civil.

En relación a los Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte, Servicio de Renta de Fibra Oscura, Servicio de Uso de Sitios, Predios y Espacios Físicos, así como el Servicio de Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada, no se reportaron solicitudes por parte de algún CS a Telmex o Telnor de dichos servicios durante el T1 2019.

A continuación, se presenta la información relacionada con los servicios solicitados.

Solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG

► Telmex

Durante el T1 2019 se recibieron 107 solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG, para consultar la información de la infraestructura pasiva del AEPT, la Figura 3.99 muestra las solicitudes realizadas y los tiempos de contestación para la asignación de usuario y contraseña en función de la ORCI que tenía firmada cada CS al momento de realizar la solicitud.

Figura 3.99: Solicitudes de usuario y contraseña recibidas por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto]

CS	Respuesta a la Solicitud			
	ORCI 2018		ORCI 2019	
	≤ 2DH	>2DH	≤ 1DH	>1DH
AT&T	-	-	-	1
Bestel	-	-	9	8
Izzi	-	-	36	42
MCM	-	-	-	1
Quattro Com	-	1	-	1

CS	Respuesta a la Solicitud			
	ORCI 2018		ORCI 2019	
	≤ 2DH	>2DH	≤ 1DH	>1DH
Sisdecom	-	1	-	-
Telcel	6	-	-	-
UC Telecom	-	1	-	-
TOTAL	6	3	45	53

► **Telnor**

Durante el T1 2019 no se presentaron solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG.

Solicitudes del servicio de acceso y uso compartido de obra civil

► **Telmex**

Se registraron 196 solicitudes de alta para el servicio de acceso y uso compartido de obra civil, se advierte que, para el trimestre de mérito, no fueron solicitadas bajas de servicios (Figura 3.100).

Figura 3.100: Solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil recibidas por Telmex, por elemento solicitado y CS [Fuente: Resultados de análisis a la información en poder Instituto, T1 2019]

CS	Pozos/Ductos/Canalizaciones		Postes		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	
AT&T	-	-	2	-	2
Axtel	28	-	55	-	83
Izzi	35	-	27	-	62
Quattro Com	8	-	-	-	8
Telcel	-	-	24	-	24
Telefónica	-	-	1	-	1
TotalPlay	2	-	1	-	3
UC Telecom	11	-	2	-	13
Total	84	-	112	-	196

Conforme a lo señalado en el Anexo 4, numeral 2.2 de la ORCI 2018, para las solicitudes de servicio con una longitud mayor a 5 km los tiempos pueden ser acordados con los CS; de la información en poder del Instituto, se tiene registro de 2 solicitudes realizadas que exceden la distancia de 5 km de longitud; mismas para las que no se acordaron plazos distintos para ninguna de las etapas que comprenden las solicitudes para el Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.

► **Telnor**

Se registraron 29 solicitudes de alta para el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, no se registraron solicitudes de baja para el trimestre sujeto a revisión (Figura 3.101).

Figura 3.101: Solicitudes para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil recibidas por Telnor, por elemento solicitado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Pozos/Ductos/Canalizaciones		Postes		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	
Axtel	2	-	1	-	3
Izzi ¹	25	-	1	-	26
Total	27	-	2	-	29

¹Únicamente Cablemás solicitó servicios de compartición de infraestructura pasiva a Telnor.

a) **Resultado de las solicitudes de servicios de acceso y uso compartido de obra civil**

► **Telmex**

De las 196 solicitudes de alta recibidas, 6 fueron rechazadas por parte de Telmex, 47 canceladas, 126 se reportaron en proceso y 17 ya habían sido instaladas (Figura 3.102).

Figura 3.102: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resueltas por Telmex de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	Instalada	TOTAL
AT&T	-	2	-	-	2
Axtel	16	51	1	15	83
Izzi	24	36	2	-	62
Quattro Com	2	4	1	1	8
Telcel	1	23	-	-	24
Telefónica	1	-	-	-	1
TotalPlay	1	1	1	-	3
UC Telecom	2	9	1	1	13
TOTAL	47	126	6	17	196

De las solicitudes de alta recibidas, 8 solicitudes se encontraban en proceso de validación y 3 se cancelaron. De las 185 restantes, 178 se validaron dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud

correspondiente y 7 fueron resueltas en un plazo mayor al contemplado en el anexo 4 de la ORCI 2019²¹ (Figura 3.103).

Figura 3.103: Tiempo de validación de las solicitudes recibidas por Telmex para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil con base en la ORCI 2019 por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Validación ≤2 DH	% de solicitudes validadas en tiempo	Validación >2 DH	% de solicitudes validadas fuera de tiempo	TOTAL
AT&T	2	100%	-	-	2
Axtel	81	97.59%	2	2.41%	83
Izzi	57	95%	3	5%	60
Quattro Com	7	87.5%	1	12.5%	8
Telcel	15	100%	-	-	15
Telefónica	-	-	1	100%	1
TotalPlay	3	100%	-	-	3
UC Telecom	13	100%	-	-	13
Total	178	-	7	-	185

► **Telnor**

Las 29 solicitudes de alta realizadas fueron solicitadas al amparo de la ORCI 2019, 1 fue rechazada por parte de Telnor debido a coordenadas incorrectas. De las solicitudes restantes, 14 fueron canceladas y 14 se reportaron en proceso al término del T1 2019 (Figura 3.104).

Figura 3.104: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resultas por Telnor de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	Instalada	TOTAL
Axtel	1	2	-	-	3
Izzi	13	12	1	-	26
TOTAL	14	14	1	-	29

Del análisis a la información en poder del Instituto se observa que las 29 solicitudes fueron validadas por Telnor dentro de los 2 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente.

²¹Los plazos de validación se analizan con base en la ORCI 2019 considerando que son los mismos que los autorizados en la ORCI 2018.

b) Servicio de visita técnica

Conforme a los procesos señalados en la ORCI, el servicio de visita técnica consta de 2 etapas la programación y ejecución de la visita técnica y la entrega de información de la visita técnica / entrega del reporte de visita técnica.

Cabe señalar que para los procedimientos mencionados, se presentan 2 análisis, uno correspondiente a las solicitudes de servicio realizadas con base en la ORCI 2018 y otro para las solicitudes hechas con base en la ORCI 2019, dichos procesos se analizan a continuación.

1. Programación y ejecución

Conforme al numeral 1.1, inciso a) de la ORCI 2018, una vez validadas las solicitudes y asignado el Número Identificador del Servicio (NIS), el AEPT realizará la programación de la visita técnica en máximo 5 DH e informará al CS para que acepte o rechace. En caso de no llegar a un acuerdo, el CS podrá solicitar nueva fecha hasta en 3 ocasiones. Cabe mencionar que la visita técnica tendrá que ejecutarse en un máximo de 20 DH contados a partir del ingreso de la solicitud.

Por otra parte, con base en el numeral 1.6.1, Etapa 2, de la ORCI 2019, una vez que fue asignado el NIS a la solicitud de servicios, el AEPT notificará mediante el SEG la propuesta de programación de la visita técnica en un plazo no mayor a 3 DH posteriores a la aceptación de la solicitud del CS o AS. En caso de que el CS o AS no acepte la propuesta de programación del AEPT, este podrá solicitar una nueva fecha hasta por 3 ocasiones para lo cual deberán tener en consideración que la ejecución de la visita técnica no excederá los 20 DH contados a partir del ingreso de la solicitud.

► Telmex

De las 185 solicitudes de alta que fueron validadas:

- 36 solicitudes se gestionaron con base en la ORCI 2018²², mismas que fueron programadas y de las que 31 habían llegado a la etapa de ejecución de la visita técnica al término del T1 2019.
- De las 143 solicitudes de visita técnica restantes, estas se atendieron con base en los procesos establecidos en la ORCI 2019, de las cuales 117 se programaron y 88 fueron ejecutadas al término del T1 2019.
- 6 solicitudes fueron rechazadas después del proceso de validación.

Por lo anterior, Telmex recibió 179 solicitudes de visita técnica para el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, de las cuales programó 153 y de estas, 119 fueron llevadas a cabo durante el trimestre de mérito.

Las 36 solicitudes de visita técnica emitidas con base en la ORCI 2018, fueron programadas conforme al plazo de 5 DH siguientes a la fecha de solicitud (Figura 3.105).

²²Para los CS que suscribieron la ORCI 2019 en el T1 2019, las solicitudes realizadas antes de la fecha de firma se analizan conforme a la ORCI 2018.

Figura 3.105: Tiempo de programación de Visitas Técnicas por parte de Telmex, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Programación ≤5 DH	%	Programación >5 DH	%	TOTAL
AT&T	2	100%	–	–	2
Axtel	20	100%	–	–	20
Quattro Com	4	100%	–	–	4
Telefónica	1	100%	–	–	1
Totalplay	2	100%	–	–	2
UC Telecom	7	100%	–	–	7
Total	36	–	–	–	36

Por otra parte, de las 143 solicitudes de visita técnica realizadas con base en la ORCI 2019, 108 fueron programadas conforme al plazo de 3 DH siguientes a la fecha de solicitud, mientras que 9 se programaron en un plazo mayor, tal y como se aprecia en la Figura 3.106. De las 26 solicitudes restantes 6 fueron canceladas por el CS antes de la programación y 20 se encontraban en proceso de programación.

Figura 3.106: Tiempo de programación de visitas técnicas por parte de Telmex, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Programación ≤3 DH	%	Programación >3 DH	%	TOTAL
Axtel	53	94.64%	3	5.36%	56
Izzi	35	85.37%	6	14.63%	41
Quattro Com	2	100%	–	–	2
Telcel	15	100%	–	–	15
UC Telecom	3	100%	–	–	3
Total	108	–	9	–	117

De las 119 visitas técnicas que habían llegado a la etapa de la ejecución, en 4 se excedió el plazo establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2019²³, tal y como se aprecia en la Figura 3.107.

Figura 3.107 Tiempo de ejecución de visitas técnicas por parte de Telmex considerando los plazos contemplados en la ORCI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Ejecución ≤20 DH	%	Ejecución >20 DH	%	TOTAL
Axtel	66	100%	–	–	66

²³Se realiza un solo análisis de ejecución de Visita Técnica, considerando que los plazos son los mismos para la ORCI 2018 y la ORCI 2019 (20 DH).

CS	Ejecución ≤20 DH	%	Ejecución >20 DH	%	TOTAL
Izzi	24	96%	1	4%	25
Quattro Com	6	100%	–	–	6
Telcel	11	100%	–	–	11
Telefónica	1	100%	–	–	1
Totalplay	1	100%	–	–	1
UC Telecom	6	66.66%	3	33.34%	9
Total	115	–	4	–	119

Cabe señalar que, de las 119 visitas técnicas llevadas a cabo por el AEPT, 31 se realizaron al margen de la ORCI 2018 y 88 conforme a la ORCI 2019.

La Figura 3.108 muestra los tiempos de programación y ejecución de las visitas técnicas por CS, considerando los plazos establecidos en el Anexo 4 de la ORCI 2018 y la Figura 3.109 muestra los tiempos de programación y ejecución considerando los plazos establecidos en la ORCI 2019.

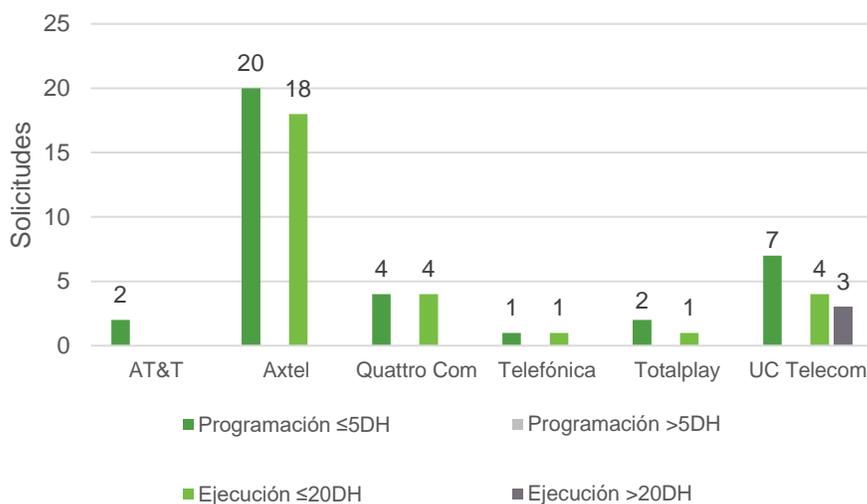


Figura 3.108:
Tiempo de solución
de las solicitudes de
visita técnica
recibidas por
Telmex de CS
conforme a la ORCI
2018 [Fuente:
Resultados del
análisis a la
información en
poder del Instituto,
T1 2019]

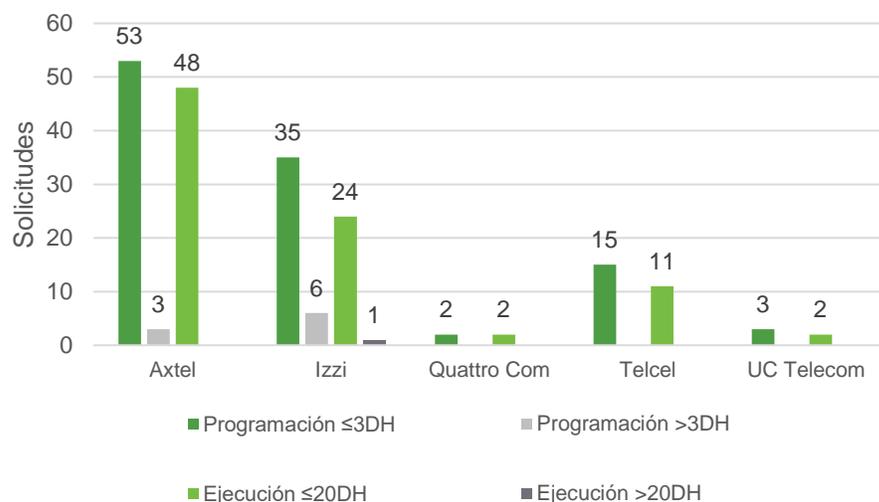


Figura 3.109:
Tiempo de solución
de las solicitudes de
visita técnica
recibidas por Telmex
de CS conforme a la
ORCI 2019 [Fuente:
Resultados del
análisis a la
información en poder
del Instituto, T1
2019]

► **Telnor**

De las 29 solicitudes de alta validadas, Telnor recibió 28 solicitudes de visita técnica para el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, mismas que fueron programadas y de las que 12 habían sido ejecutadas al término del trimestre de mérito. La solicitud de alta restante fue rechazada después del proceso de validación.

De las 28 solicitudes recibidas, 24 fueron programadas conforme a los 3 DH siguientes a la solicitud y 4 se programaron en un plazo mayor, tal y como se aprecia en la Figura 3.110.

Figura 3.110: Tiempo de programación de Visitas Técnicas por parte de Telnor considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2019 [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T1 19]

CS	Programación ≤3 DH	%	Programación >3 DH	%	TOTAL
Axtel	3	100%	-	-	3
Izzi	21	84%	4	16%	25
TOTAL	24	-	4	-	28

Las 12 solicitudes que habían llegado a la etapa de ejecución de la visita técnica, se llevaron a cabo dentro de los 20 DH siguientes a la presentación de la solicitud, con base en la ORCI 2019, tal y como se aprecia en la Figura 3.111.

Figura 3.111: Tiempo de ejecución de visitas técnicas por parte de Telnor considerando los tiempos contemplados en la ORCI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Ejecución ≤20 DH	%	Ejecución >20 DH	%	TOTAL
Axtel	2	100%	–	–	2
Izzi	10	100%	–	–	10
Total	12	–	–	–	12

La Figura 3.112 muestra los tiempos de programación y ejecución de las visitas técnicas por CS, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2019.

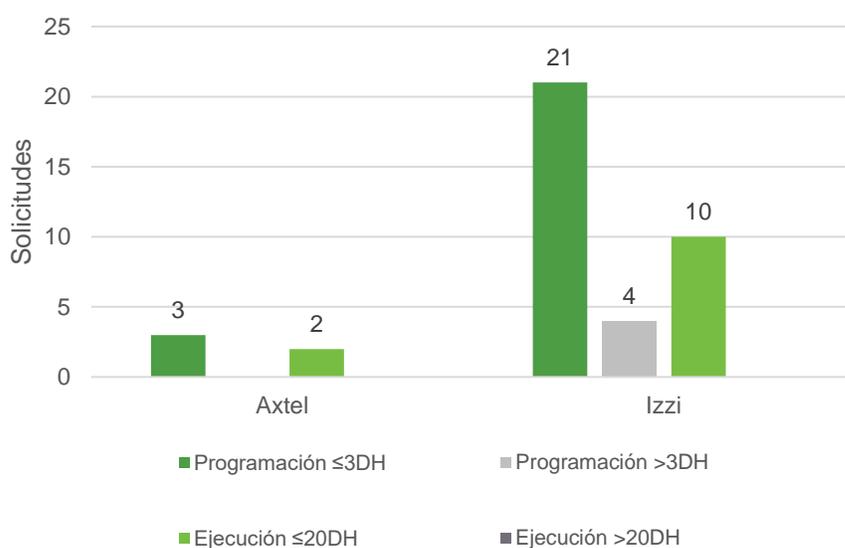


Figura 3.112: Tiempo de solución de las solicitudes de Visita Técnica recibidas por Telnor de CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019].

2. Entrega de Información de la Visita Técnica / Entrega del Reporte de Visita Técnica

Con base en el Anexo 4 de la ORCI 2018, el AEPT deberá entregar la información de la visita técnica dentro de un plazo de 8 DH a partir de la conclusión de la visita.

Con base en el Anexo 4 de la ORCI 2019, el AEPT deberá digitalizar y registrar (en el SEG) el Reporte de Visita Técnica dentro de un plazo de 5 DH contados a partir de la realización de la visita técnica.

► **Telmex**

De las 31 visitas técnicas realizadas con base en la ORCI 2018, fue entregada la Información de la Visita Técnica correspondiente a 30 de ellas, de las que 25 se realizaron conforme al plazo de 8 DH contemplados en el Anexo 4 de la ORCI 2018, mientras que las 5 solicitudes restantes excedieron el plazo señalado (Figura 3.113).

La entrega de la información de la visita técnica restante se encontraba en proceso al término del trimestre de revisión.

Figura 3.113: Tiempo de entrega de Información de Visitas Técnicas por parte de Telmex considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Entrega de información ≤8 DH	% de entrega de información en tiempo	Entrega de información >8 DH	% de entrega de información fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	14	77.78%	4	22.22%	18
Quattro Com	4	100%	–	–	4
Telefónica	1	100%	–	–	1
Totalplay	1	100%	–	–	1
UC Telecom	5	83.33%	1	16.67%	6
Total	25	–	5	–	30

De las 88 visitas técnicas que fueron ejecutadas con base en la ORCI 2019, al término del trimestre en cuestión, se habían digitalizado, registrado y entregado 68 reportes de visita técnica, de los cuales, 36 se entregaron en el plazo de 5 DH establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2019, mientras que en 32 se excedió el plazo señalado (Figura 3.114).

La digitalización, registro y entrega de los 20 reportes de visita técnica restantes, se encontraba en proceso al término del trimestre de revisión.

Figura 3.114: Tiempo de entrega de Reportes de Visita Técnica por parte de Telmex considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Entrega del Reporte de VT ≤5 DH	% de entrega del Reporte de VT en tiempo	Entrega del Reporte de VT >5 DH	% de entrega del Reporte de VT fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	28	63.64%	16	36.36%	44
Izzi	5	25%	15	75%	20
Quattro Com	2	100%	–	–	2
UC Telecom	1	50%	1	50%	2
Total	36	–	32	–	68

Por lo anterior, de la Figura 3.113 y Figura 3.114 se observa que Telmex entregó la información de la visita técnica para 98 solicitudes al término del T1 2019.

► **Telnor**

De las 12 visitas técnicas ejecutadas al término del T1 2019, se habían digitalizado, registrado y entregado 8 reportes de visita técnica dentro del plazo establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2019, tal y como se aprecia en la Figura 3.115.

La digitalización, registro y entrega de los 4 reportes de visita técnica restantes, se encontraban en proceso al término del trimestre de revisión.

Figura 3.115: Tiempo de entrega de Reporte de Visita Técnica por parte de Telnor considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T1 2019]

CS	Entrega del Reporte de VT ≤5 DH	% de entrega del Reporte de VT en tiempo	Entrega del Reporte de VT >5 DH	% de entrega del Reporte de VT fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	2	100%	–	–	2
Izzi	6	100%	–	–	6
Total	8	–	–	–	8

c) Trabajos especiales

► **Telmex**

De las 98 solicitudes en las que Telmex había entregado la información de la visita técnica, se notificó a los CS en 19 solicitudes, que se requería de la realización de algún trabajo especial para poder continuar con la solicitud de compartición de obra civil, tal y como se muestra en la Figura 3.116.

Figura 3.116: Trabajos especiales requeridos a Telmex para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Acondicionamiento de la infraestructura	Servicio de recuperación de espacio	Servicio de recuperación de espacio / acondicionamiento de la infraestructura	TOTAL
Axtel	13	–	–	13
Izzi	1	1	1	3
Quattro Com	1	–	–	1
UC Telecom	2	–	–	2
TOTAL	17	1	1	19

En todos los casos, los CS aceptaron la propuesta de trabajo especial por parte de Telmex. De las 19 solicitudes que requirieron trabajos especiales, 1 había sido cancelada, 14 se encontraban en proceso, y 4 llegaron a la etapa de conclusión de la instalación.

► **Telnor**

De las 29 solicitudes de Acceso y Uso compartido de Obra Civil reportadas por Telnor, en ninguno de los casos se registró la necesidad de trabajos especiales.

d) Notificaciones de resultados de análisis de factibilidad

Una vez entregada la Información de la Visita Técnica, los CS cuentan con 20 DH²⁴ prorrogables hasta por el mismo periodo, para elaborar y entregar el anteproyecto y el plan de trabajo, en los que deberán presentar las características de los equipos, cables y elementos de red que instalará en la infraestructura pasiva del AEPT.

El Análisis de Factibilidad permite detectar qué elementos de Infraestructura Pasiva requerirán acondicionamiento, para que el CS o AS puedan colocar los elementos presentados en el Anteproyecto y en su caso sepa que puede haber un costo adicional a la tarifa por trabajos especiales.

En caso de que el Anteproyecto/plan de trabajo sea validado, el AEPT enviará una notificación al CS señalando que el anteproyecto y plan de trabajo fueron aprobados, y posteriormente se acordarán las fechas de inicio y conclusión de los trabajos de infraestructura entre el AEPT y el CS.

► **Telmex**

De las 98 solicitudes en las que se entregó la Información de la Visita Técnica o Reportes de Visita Técnica a los CS, Telmex recibió 59 Anteproyectos para su respectivo análisis de factibilidad, de los cuales, al término del T1 2019, fueron notificados 50 resultados de análisis de factibilidad a los CS, los 9 anteproyectos entregados restantes se encontraban en proceso de validación por parte del AEPT al término del trimestre de mérito.

Cabe señalar que, de las 39 solicitudes restantes en las que se entregó la Información de la Visita Técnica o Reportes de Visita Técnica, 19 fueron canceladas, y 20 se encuentran en proceso.

Por lo anterior, 41 notificaciones de resultados del análisis de factibilidad, se realizaron conforme al plazo de 5 DH señalado en el Anexo 4 de la ORCI 2019²⁵, mientras que la notificación restante, excedió dicho plazo (Figura 3.117).

Figura 3.117: Análisis de Factibilidad llevados a cabo por Telmex para CS, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	≤5 DH	%	>5 DH	%	TOTAL
Axtel	38	97.43%	1	2.57%	39
Izzi	4	100%	–	–	4

²⁴Tanto la ORCI 2018 como la ORCI 2019 contemplan el mismo plazo de 20 DH prorrogables hasta por el mismo periodo, para la elaboración del Anteproyecto.

²⁵Se realiza un solo análisis de notificación de Análisis de Factibilidad, considerando que los plazos son los mismos para la ORCI 2018 y la ORCI 2019 (5 DH).

CS	≤5 DH	%	>5 DH	%	TOTAL
Quattro Com	4	100%	–	–	4
UC Telecom	3	100%	–	–	3
Total	49	–	1	–	50

Cabe señalar que 20 notificaciones de análisis de factibilidad derivaron de solicitudes realizadas al amparo de la ORCI 2018, mientras que las 30 solicitudes restantes, se elaboraron con base en la ORCI 2019.

► **Telnor**

Se presentó 1 anteproyecto por parte de Axtel para su análisis de factibilidad por parte de Telnor, el cual se encontraba en proceso al término del T1 2019.

e) Instalación de Infraestructura

En la ORCI 2019 se contempla que, una vez que el CS recibió resultado positivo del Análisis de Factibilidad, enviará propuestas para la fecha de inicio y fecha de conclusión de los trabajos de instalación de infraestructura al AEPT, para lo cual, el AEPT cuenta con un plazo de 3 DH a partir de la primera propuesta del CS para aceptar o rechazar dichas fechas. En caso que el AEPT rechace las fechas propuestas, el CS podrá proponer hasta por 3 ocasiones otras fechas de inicio y de conclusión para la instalación de la infraestructura hasta lograr común acuerdo. Cabe señalar que el plazo para acordar las fechas de inicio y conclusión de instalación no podrá exceder de 10 DH a partir del envío de la primera propuesta realizada por el CS.

Una vez acordada la fecha, el AEPT informará mediante el SEG al CS, que puede iniciar con la Instalación de sus elementos de red en la Infraestructura Pasiva.

► **Telmex**

De las 30 solicitudes realizadas con base en la ORCI 2019²⁶, en 14 se propusieron fechas de inicio y conclusión para los trabajos de instalación por parte del CS a Telmex, de estas, 11 fueron aceptadas y 3 se encontraban en proceso de respuesta por parte de Telmex.

De las 11 fechas aceptadas, en 9 de ellas Telmex notificó su aceptación dentro de los 3 DH siguientes a la fecha de recepción de las propuestas, mientras que en las 2 restantes se excedió el plazo establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2019, tal y como se aprecia en la Figura 3.118.

Cabe señalar que, de las 16 solicitudes restantes, 1 fue cancelada y en 15 el CS se encontraba en proceso de entrega de la propuesta de fechas de inicio y conclusión para los trabajos de instalación al término del trimestre de revisión.

²⁶El procedimiento de propuesta de fechas de instalación de la infraestructura, se encuentra únicamente en la ORCI 2019, por lo que el análisis efectuado contempla solo las solicitudes realizadas con base en esta oferta.

Figura 3.118: Aceptación de fecha de inicio y de conclusión de instalación de infraestructura por parte de Telmex, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

ñCS	≤3 DH	%	>3 DH	%	TOTAL
Axtel	8	80%	2	20%	10
Quattro Com	1	100%	–	–	1
Total	9	–	2	–	11

Con base en el Anexo 4 de la ORCI 2019, en las 11 propuestas se acordó la fecha de inicio y de conclusión de Instalación de infraestructura, dentro del plazo de 10 DH siguientes a partir de la recepción de la primera propuesta de fechas por parte del CS.

► **Telnor**

Al término del T1 2019, Telnor no había recibido propuestas de fecha de inicio y conclusión para la instalación de infraestructura por parte de los CS.

f) Solicitudes de verificación y notificación de resultados de la instalación

En la ORCI 2019 se contempla que, una vez que se hayan acordado las fechas de inicio de instalación y conclusión, el CS iniciará con la instalación de infraestructura apegándose al Anteproyecto y Programa de Trabajo aprobados previamente por el AEPT; concluida la instalación, el CS deberá notificar al AEPT para que este proponga dentro de un plazo de 5 DH la fecha para realizar la verificación de instalación de Infraestructura correspondiente, para lo cual el CS puede rechazar hasta por 3 ocasiones la propuesta.

Cabe señalar que las fechas que proponga el AEPT no podrán exceder los 10 DH contados a partir de que el CS notificó la conclusión de la instalación de infraestructura a menos que sea por solicitud expresa del CS.

EL AEPT notificará al CS el resultado de la verificación efectuada, el cual puede ser satisfactorio por haberse realizado de conformidad con el proyecto y normativa, y se procederá a firmar el Acuerdo de Participación de Infraestructura.

En caso de que la instalación haya presentado desviaciones respecto al anteproyecto y plan de trabajo presentado por el CS, el AEPT señalará los cambios y ajustes que habrán de implementarse con el fin de cumplir con la verificación.

► **Telmex**

Al término del T1 2019, Axtel realizó 4 notificaciones de conclusión de la instalación de sus elementos de red en la infraestructura pasiva de Telmex, de las cuales 2 se encontraban en proceso para realizar la verificación de la instalación en sitio, mientras que en las 2 solicitudes restantes se realizó la verificación de instalación de infraestructura en un plazo menor a los 5 DH, de conformidad con lo establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2019.

► **Telnor**

Al término del T1 2019, no se habían recibido notificaciones por parte de algún CS respecto a la conclusión de la instalación de sus elementos de red en la infraestructura pasiva de Telnor.

g) Solicitudes rechazadas de servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

► **Telmex**

Durante el T1 2019 se rechazaron 6 solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil correspondientes a 5 CS, los rechazos se debieron a las siguientes razones:

Figura 3.119: Motivos de rechazo de solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, realizadas a Telmex por CS [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto T1 2019]

CS	Coordenadas Incorrectas	Archivos incorrectos	Cuenta maestra incorrecta	TOTAL
Axtel	1	-	-	1
Izzi	-	1	1	2
Quattro Com	-	1	-	1
Totalplay	1	-	-	1
UC Telecom	1	-	-	1
TOTAL	3	2	1	6

► **Telnor**

Durante el T1 2019 se rechazó 1 solicitud de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil correspondiente a Izzi por coordenadas incorrectas.

h) Solicitudes de baja de servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

Durante el T1 2019, no se realizaron solicitudes de baja por parte de algún CS del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil para Telmex o Telnor.

i) Solicitudes de modificación de servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

Durante el T1 2019 no se realizó ninguna solicitud de modificación de los Servicios de Participación de Infraestructura Pasiva contemplados en la ORCI 2019 tanto para Telmex como para Telnor.

Solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres

► **Telmex**

Se registraron 71 solicitudes de alta para el servicio de acceso a torres realizadas por Telcel, mismas que fueron validadas dentro de los 2 DH siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente (cabe resaltar que las solicitudes se realizaron al amparo de la ORCI 2018).

► **Telnor**

Durante el T1 2019 no se registraron solicitudes para el servicio de acceso y uso compartido de torres.

a) Resultado de las solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres

► **Telmex**

Las 71 solicitudes de acceso y uso compartido de torres realizadas por Telcel, se encontraban en proceso al término del T1 2019.

b) Servicios de visita técnica

► **Telmex**

Durante el T1 2019 no existió programación de visita técnica para las solicitudes de acceso y uso compartido de torres, ya que, conforme a la información en poder del Instituto, se contaba con capacidad excedente de manera inicial.

c) Solicitudes de análisis de factibilidad

El análisis de factibilidad incluye tanto la revisión del anteproyecto del CS o AS como análisis de frecuencias para no interferencias que presente el concesionario y la capacidad de carga de la torre.

► **Telmex**

Durante el T1 2019 Telcel entregó 32 anteproyectos para su análisis de factibilidad por parte de Telmex, de los cuales, 8 se encontraban en proceso de análisis, mientras que a los 24 restantes, se notificó el resultado del análisis de factibilidad dentro de los 5DH de conformidad con lo establecido en el Anexo 4 de la ORCI 2019.

d) Solicitudes de verificación y notificación de resultados

Durante el T1 2019, no se recibieron solicitudes de verificación y notificación de resultados para el servicio de acceso y uso compartido de torres, de solicitudes iniciadas en el trimestre de mérito.

Solicitudes de trimestres anteriores con actuación en el T1 2019

Durante el T1 2019, se registró actuación en 13 solicitudes de Servicios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva realizadas por los CS a Telmex, en un trimestre anterior, así como 2 solicitudes realizadas a Telnor; todas ellas correspondientes al servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.

Cabe señalar que tanto en las 13 solicitudes recibidas por Telmex como en las 2 recibidas por Telnor, se llevó a cabo la verificación de instalación de infraestructura durante el T1 2019 y se reportaron con estatus de instaladas por parte del AEPT (

Figura 3.120 y Figura 3.121).

Figura 3.120: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en trimestres anteriores y actualizadas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T1 2019].

CS	Fecha de recepción de la solicitud	Fecha de validación de solicitud	Fecha de notificación de la conclusión de la Instalación del CS	Fecha de verificación de la Instalación del equipo del CS	Etapas al término del 4T 2018	Etapas al término del T1 2019
Axtel	16/10/2018	16/10/2018	07/01/2019	14/01/2019	En proceso	Instalado
Axtel	19/10/2018	23/10/2018	15/01/2019	25/01/2019	En proceso	Instalado

CS	Fecha de recepción de la solicitud	Fecha de validación de solicitud	Fecha de notificación de la conclusión de la Instalación del CS	Fecha de verificación de la Instalación del equipo del CS	Etapa al término del 4T 2018	Etapa al término del T1 2019
Axtel	19/10/2018	23/10/2018	15/01/2019	25/01/2019	En proceso	Instalado
Axtel	25/10/2018	29/10/2018	13/12/2018	08/01/2019	En proceso	Instalado
Axtel	25/10/2018	26/10/2018	18/02/2019	22/02/2019	En proceso	Instalado
Axtel	02/11/2018	02/11/2018	01/02/2019	12/02/2019	En proceso	Instalado
Axtel	06/11/2018	07/11/2018	11/02/2019	19/02/2019	En proceso	Instalado
Axtel	21/11/2018	21/11/2018	22/01/2019	28/01/2019	En proceso	Instalado
Axtel	23/11/2018	23/11/2018	05/02/2019	08/03/2019	En proceso	Instalado
Axtel	30/11/2018	04/12/2018	28/01/2019	05/02/2019	En proceso	Instalado
Axtel	04/12/2018	04/12/2018	01/02/2019	13/02/2019	En proceso	Instalado
Axtel	07/12/2018	07/12/2018	21/03/2019	28/03/2019	En proceso	Instalado
Axtel	12/12/2018	12/12/2018	08/01/2019	18/01/2019	En proceso	Instalado
Izzi	09/10/2018	09/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	18/10/2018	18/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	18/10/2018	19/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	24/10/2018	24/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Izzi	25/10/2018	27/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	29/10/2018	29/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Izzi	13/11/2018	13/11/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Uc Telecom	16/11/2018	16/11/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	21/11/2018	21/11/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	27/11/2018	28/11/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	10/12/2018	10/12/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Izzi	11/12/2018	13/12/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	11/12/2018	11/12/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	14/12/2018	17/12/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Axtel	18/12/2018	25/12/2018	-	-	En proceso	Cancelada

Figura 3.121: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en trimestres anteriores y actualizadas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T1 2019]

CS	Fecha de recepción de la solicitud	Fecha de validación de solicitud	Fecha de notificación de la conclusión de la Instalación del CS	Fecha de verificación de la Instalación del equipo del CS	Etapas al término del 4T 2018	Etapas al término del T1 2019
Axtel	02/11/2018	05/11/2018	14/01/2019	18/01/2019	En proceso	Instalado
Axtel	02/11/2018	05/11/2018	14/01/2019	18/01/2019	En proceso	Instalado
Izzi	23/10/2018	24/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada
Izzi	31/10/2018	31/10/2018	-	-	En proceso	Cancelada

3.4.4 Notificación de despliegue de Nueva Obra Civil

► Telmex

Durante el T1 2019 se realizó 1 notificación de nueva obra civil a través del SEG para el despliegue de infraestructura por parte del AEPT, la cual corresponde a construcción de pozos/ductos/canalizaciones. La obra se encuentra instalada y ningún CS requirió instalar infraestructura propia en dicha obra.

► Telnor

Durante el T1 2019 se realizaron 2 notificaciones de nueva obra civil a través del SEG para el despliegue de infraestructura por parte del AEPT, la cual corresponde a construcción de pozos/ductos/canalizaciones. La obra se encuentra instalada y ningún CS requirió instalar infraestructura propia en esta obra civil.

3.4.5 Incidencias en los servicios

La Figura 3.122 señala las obligaciones contempladas en la ORCI 2018 relacionadas con incidencias de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Figura 3.122: Obligaciones relacionadas con incidencias en el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2019]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de acceso y uso compartido de obra civil	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas (+50% en horario no laboral).
Anexo 3	Tiempo de solución de fallas para el servicio de acceso y uso compartido de torres	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas (+50% en horario no laboral).
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas (+ 50% en horario no laboral).

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de tendido de cable en la infraestructura desagregada	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas (+50% en horario no laboral).
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de renta de canales ópticos de alta capacidad de transporte	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas.
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de Renta de Fibra Oscura	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas (+50% en horario no laboral).
	Tiempo de solución de fallas ocasionadas por desastre natural, casos fortuitos o de fuerza mayor	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo dependiente de las causas que generaron la falla¹.

¹Las fallas ocasionadas por desastres naturales o causas de fuerza mayor no serán consideradas para la medición de niveles de calidad, se atenderán con la mayor diligencia y se destinarán los recursos técnicos y humanos necesarios para atender la falla en cuestión.

Durante el T1 2019 no se registraron fallas puntuales o incidencias en los diferentes Servicios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva comprendidos en la ORCI 2019 y provistos por Telmex y Telnor.

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 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. Para efectos del presente informe, los días serán considerados como hábiles. En caso de que existiera 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 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 acordadas.

Para la firma de los Convenios se han considerado como inhábiles los sábados y domingos, así como los días de descanso obligatorio indicados en la OREDA. Para el registro de los mismos, se han considerado los días no laborables en el Instituto.²⁷

4.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios de Desagregación entre el T4 2018 y T1 2019

La Figura 4.1 muestra una comparación en el número de Convenios de Desagregación según diversas etapas del proceso durante el T4 2018 y T1 2019.

²⁷Acuerdo 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

Etapas	OREDA	
	T4 2018	T1 2019
Solicitudes para suscribir Convenio	13 ¹	22
Firmas de Convenio ²	3	31
Registro de Convenios ante el IFT	5	27

Figura 4.1: Comparación etapas de Convenios de Desagregación T4 2018 y T1 2019. Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto]

¹Información actualizada respecto al ITC T4 2018.

²Se están considerando únicamente Convenios Marco.

4.1.4 Plazos para solicitud, firma y registro de Convenios de Desagregación

A continuación, se muestran los diferentes momentos respecto a las solicitudes y firmas de Convenios de Desagregación realizadas entre los integrantes del AEPT y diferentes CS durante el T1 2019, hasta su registro ante el Instituto.

Durante el T1 2019 se presentaron 22 solicitudes para firmar un Convenio de Desagregación; en el periodo se suscribieron 31 Convenios, de los cuales 11 de ellos provenían de solicitudes del trimestre anterior y se presentaron 27 Convenios para su registro ante el Instituto (17 suscritos con Telmex y 10 con Telnor).

Detalle de los Convenios del T1 2019

Las Figuras 4.2 y 4.3 presentan a los CS involucrados con los Convenios de Desagregación durante el T1 2019.

Figura 4.2: Detalle de los Convenios de Desagregación firmados y registrados con Telmex [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.	17-dic-18 ²	04-ene-19	13	29-ene-19	17
Cablevisión Red, S.A. de C.V.	17-dic-18 ²	4-ene-19	13	29-ene-19	17
TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.	17-dic-18 ²	4-ene-19	13	29-ene-19	17
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	17-dic-18 ²	4-ene-19	13	29-ene-19	17
Operbes, S.A. de C.V.	17-dic-18 ²	4-ene-19	13	29-ene-19	17
Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R. L. de C.V.	20-dic-18 ²	11-ene-19	14	29-ene-19	12
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	27-dic-18 ²	2-ene-19	3	14-feb-19	28
Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11
Malcvission, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11
Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11
Megacable, S.A. de C.V.	8-feb-19	³	3	3	3
Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.	⁴	6-feb-19	4	28-feb-19	16
Axtel, S.A.B. de C.V.	21-ene-19	1-feb-19	9	28-feb-19	19
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	21-ene-19	8-feb-19	13	28-feb-19	14
Lantointernet, S.A. de C.V.	22-ene-19	1-feb-19	8	14-feb-19	8
Marcatel Com, S.A. de C.V.	30-ene-19	14-feb-19	10	28-feb-19	10
Gigacable de Aguascalientes, S.A. de C.V.	11-feb-19	1-mar-19	14	19-mar-19	11
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	14-feb-19	1-mar-19	11	⁵	5
Airfaster, S.A. de C.V.	7-mar-19	25-mar-19	11	5	5

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

²Fechas correspondientes al T4 2018.

³Telmex informó que no se firmó el Convenio toda vez que no fue del interés del concesionario dar continuidad a la solicitud requerida.

⁴Se continúan las acciones de supervisión al existir dudas respecto a la fecha en que el CS solicitó la firma del Convenio.

⁵ Se encontraban en proceso al cierre del T1 2019, la fecha y plazo de registro se manifestarán en el ITC correspondiente al T2 2019.

Figura 4.3: Detalle de los Convenios de Desagregación firmados y registrados con Telcel [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	27-dic-18 ²	2-ene-19	3	14-feb-19	28
México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.	17-dic-18 ²	4-ene-19	13	29-ene-19	17
Operbes, S.A. de C.V.	17-dic-18 ²	4-ene-19	13	29-ene-19	17
Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R. L. de C.V.	20-dic-18 ²	11-ene-19	14	29-ene-19	12
Malcvission, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11
Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11
Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11
Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V.	2-ene-19	16-ene-19	10	31-ene-19	11
Axtel, S.A.B. de C.V.	21-ene-19	1-feb-19	9	28-feb-19	19
UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	21-ene-19	8-feb-19	13	28-feb-19	14
Megacable, S.A. de C.V.	8-feb-19	³	3	3	3

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	14-feb-19	01-mar-19	11	4	4
Airfaster, S.A. de C.V.	07-mar-19	25-mar-19	11	4	4

¹Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas para estar en concordancia con la información en poder del RPC.

²Fechas correspondientes al T4 2018.

³Telmex informó que no se firmó el Convenio toda vez que no fue del interés del concesionario dar continuidad a la solicitud requerida.

⁴Se encontraban en proceso al cierre del T1 2019, la fecha y plazo de registro se manifestarán en el ITC correspondiente al T2 2019.

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
- Servicios de Reventa
- Servicio de Coubicación para Desagregación
- 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.

Información general de las solicitudes de Servicios de Desagregación

En el trimestre sujeto a revisión, Telmex y Telnor recibieron un total de 4,708 solicitudes para la prestación de Servicios de Desagregación por parte de 10 CS. Así mismo, se excluyen 44 solicitudes de servicio debido a que la fecha de recepción corresponde al siguiente trimestre, las solicitudes excluidas del presente análisis son 31 de SRI, 9 de SRP y 4 de SAIB. De igual forma, se contemplan 2 solicitudes, 1 de SRI y 1 de SRP, que quedaron en proceso durante el T4 2018 y cuyas labores de supervisión concluyeron durante el T1 2019.

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 Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

- 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 (SDTFO)
 - 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 (SC)
- Trabajos Especiales

Cabe aclarar que durante el T1 2019 ningún CS realizó la solicitud de los siguientes servicios: Reventa Mayorista de Línea Telefónica, Desagregación Total y Compartida del Bucle Local, Desagregación Total y Compartida del Sub-bucle Local, Desagregación Total de Fibra Óptica y Auxiliares.

La Figura 4.4 ofrece un resumen de los distintos tipos de Servicios de Desagregación que fueron solicitados a Telmex y Telnor durante el T1 2019.

Figura 4.4: Servicios de Desagregación solicitados [Fuente: Información en poder del Instituto, T1 2019]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a Telmex	Solicitudes a Telnor	TOTAL
Servicios de Reventa	SRLT	654	9	663
	SRI	2,102	6	2,108
	SRP	1,221	2	1,223
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	666	-	666
Concentración y Distribución	SCyD	2	-	2
Coubicación	SCD	1	-	1
Trabajos Especiales	TE	1	-	1
TOTAL		4,647	17	4,664

Conforme a lo anterior, la Figura 4.5 (Telmex) y Figura 4.6 (Telnor) muestran el total de solicitudes de servicio levantadas en el T1 2019 por cada uno de los CS y por su tipo de movimiento.

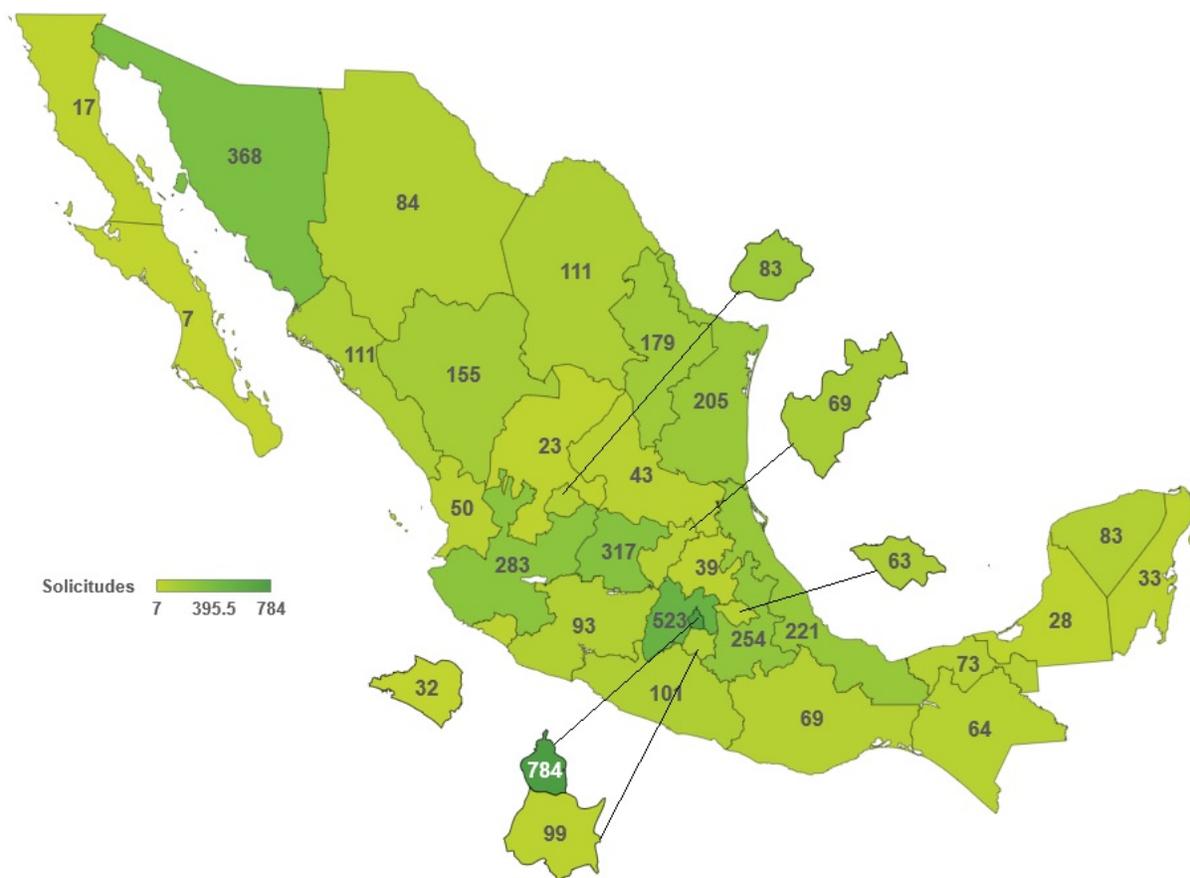
Figura 4.5: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Axtel	222	-	21	-	-	243
Bestel	361	47	5	-	-	413
Dish	466	8	4	1	26	505
Izzi	272	5	19	-	-	296
Sisdecom	4	-	-	-	-	4
Sky	406	614	105	750	999	2,874
Totalplay	6	-	-	-	-	6
UC Telecom	-	2	-	-	-	2
Vinoc	6	-	2	-	-	8
Vission Cable	283	-	13	-	-	296
Total	2,026	676	169	751	1,025	4,647

Figura 4.6: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Axtel	6	4	1	-	-	11
Dish	4	-	-	-	-	4
Sky	2	-	-	-	-	2
Total	12	4	1	-	-	17

Figura 4.7: Dispersión geográfica de las solicitudes de servicios realizadas ante Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Información general de los reportes de fallas relacionados con los Servicios de Desagregación

En el trimestre sujeto a revisión, Telmex y Telnor registraron 1,587 reportes de fallas relacionados con los Servicios de Desagregación por parte de 10 CS. Así mismo, se excluyen 41 reportes de falla debido a que la fecha de recepción corresponde al siguiente trimestre, los reportes de falla excluidos del presente análisis son 1 de SRL, 13 de SRI, 9 de SRP y 18 reportes de SAIB. De igual forma, se contemplan 1 reporte de SRI, 2 de SRP y 2 de SAIB en los que la fecha de recepción corresponde al T4 2018 y fueron solucionados durante el T1 2019.

Telmex registró 1,532 reportes de fallas durante el T1 2019, mientras que Telnor únicamente registró 14, la Figura 4.8 muestra la distribución de los reportes por servicio, mientras que la Figura 4.9 muestra la distribución de los reportes de fallas por CS.

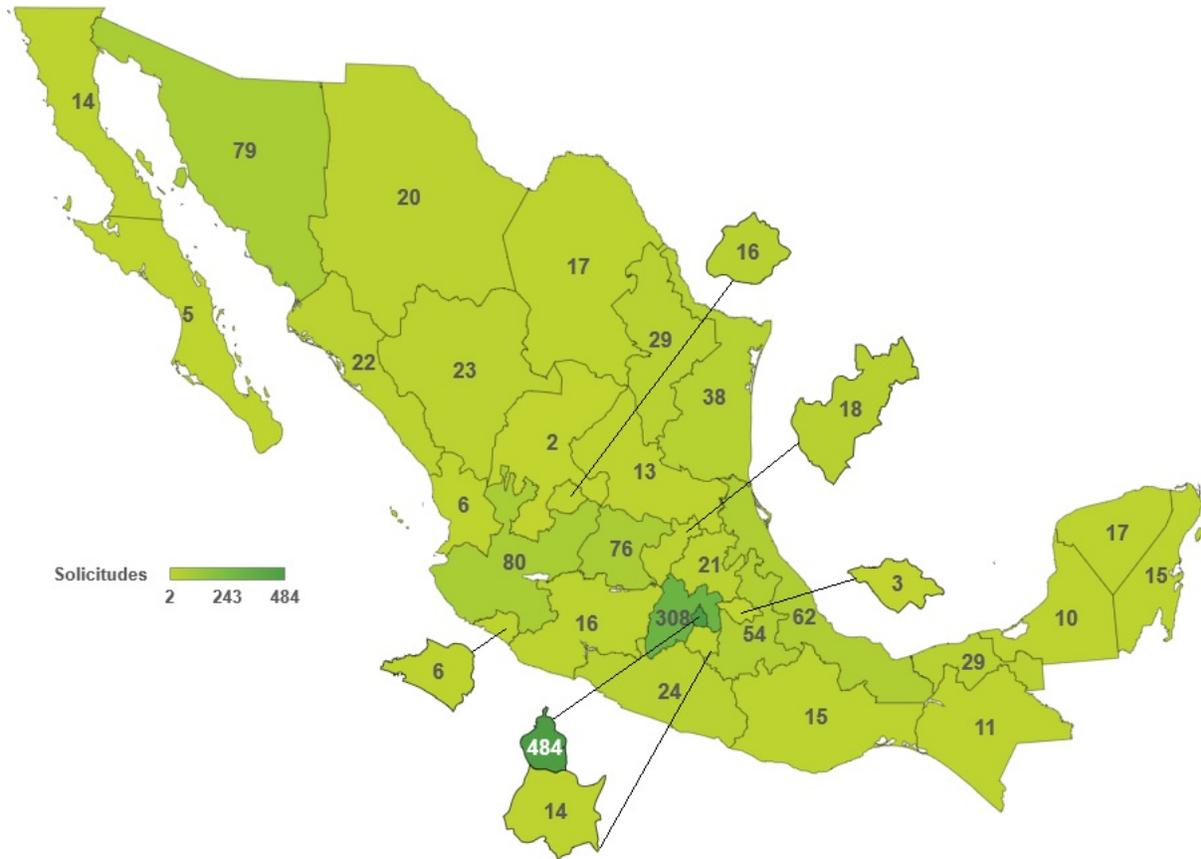
Figura 4.8: Reportes de fallas registrados por los integrantes del AEPT por Servicio [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Tipo de Servicio	Servicio	Reportes ante Telmex	Reportes ante Telnor	TOTAL
Servicios de Reventa	SRLT	110	11	121
	SRI	378	3	381
	SRP	398	-	398
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	646	-	646
TOTAL		1,532	14	1,546

Figura 4.9: Reportes de fallas levantados por los CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

CS	SRLT	SRI	SRP	SAIB	Total
Axtel	94	-	15	-	109
Bestel	3	4	-	26	33
Dish	-	53	-	-	53
Izzi	16	-	17	-	33
Maxcom	8	10	-	-	18
Quattro Com	-	-	3	-	3
Sky	-	308	330	620	1,258
Totalplay	-	4	26	-	30
Vinoc	-	2	-	-	2
Vission Cable	-	-	7	-	7
Total	121	381	398	646	1,546
%	7.83%	24.64%	25.74%	41.79%	100%

Figura 4.10: Dispersión geográfica de los reportes de fallas ante Telmex y Telcel [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



4.2.2 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 establecido y a los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente.

Figura 4.11: Obligaciones relacionadas con el SRLT [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (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.
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 y 7 DH si se requiere la provisión de equipos. 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos.
Numeral 4.5	Habilitación ¹ modificaciones	Voz: 1 DH.
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS.
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud.
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la validación de la solicitud.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes sin entrega de equipo	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 existentes con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH. 10% restante en un plazo máximo de 9 DH.
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo	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 con acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH. 10% restante en un plazo máximo de 9 DH.
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH. 10% restante en un plazo máximo de 8 DH.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y con entrega de equipo	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.

¹Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida 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 parámetros e 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.

Información de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRLT durante el T1 2019. La primera de ellas (Figura 4.12) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.13) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.12: Solicitudes de SRLT según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	Suspensión	Reactivación	TOTAL
Telmex	Axtel	197	20	-	-	-	217
	Bestel	181	3	3	-	-	187
	Izzi	234	2	5	-	-	241
	Sky	-	-	-	2	2	4
	Vission Cable	5	-	-	-	-	5
Telnor	Axtel	5	4	-	-	-	9
TOTAL		622	25	12	2	2	663
%		93.82%	3.77%	1.81%	0.3%	0.3%	100%

Figura 4.13: Solicitudes de SRLT según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
Telmex	Axtel	143	74	-	217
	Bestel	26	161	-	187
	Izzi	8	233	-	241
	Sky	4	-	-	4
	Vission Cable	5	-	-	5
Telnor	Axtel	4	5	-	9
TOTAL		190	473	-	663
%		28.66%	71.34%	-	100%

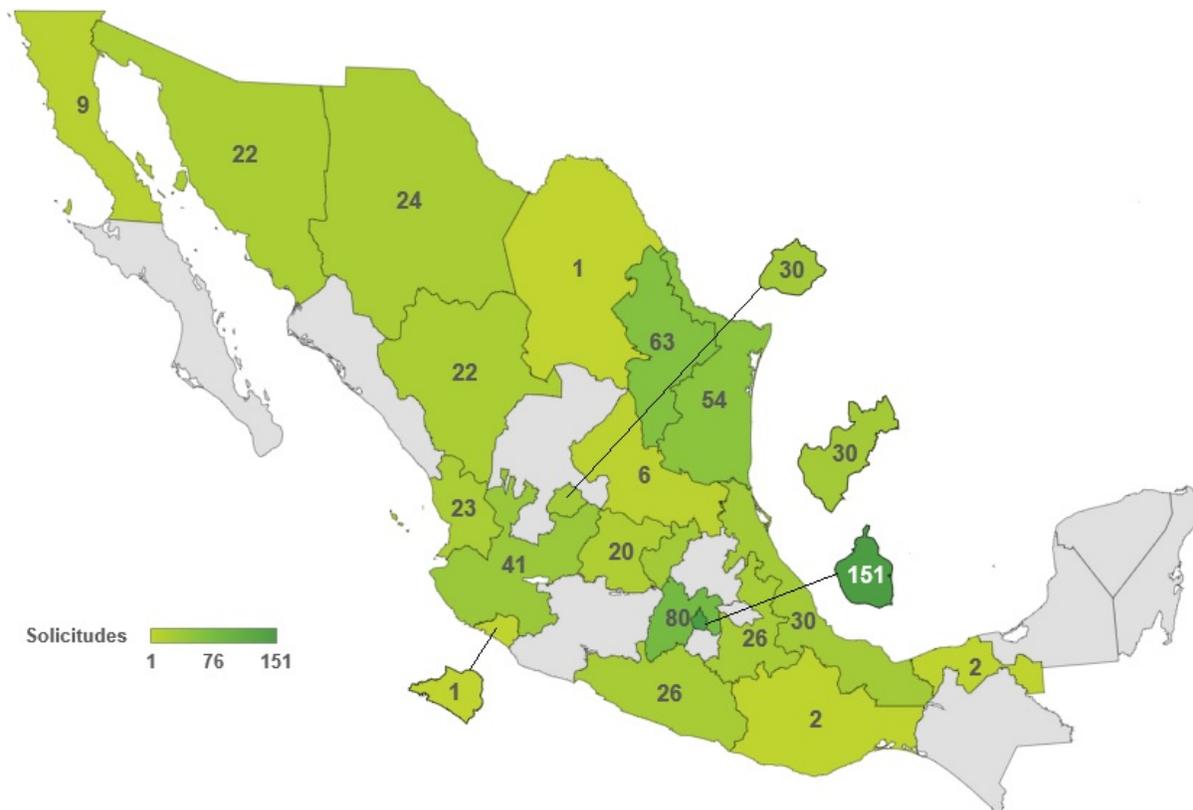
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRLT

En la Figura 4.14 se muestra una comparación entre el T4 2018 y T1 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un incremento en las solicitudes de Alta de este servicio en el trimestre sujeto a revisión.

Figura 4.14: Comparación T4 2018 y T1 2019 de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRLT, recibidos por Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

	T4 2018	T1 2019	Var.
Alta	124	622	401.61%
Baja	2	12	500%
Modificación	20	25	25%
Suspensión	3	2	-33.33%
Reactivación	3	2	-33.33%
Rep. fallas	115	121	5.22%

Figura 4.15: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRLT ante Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 617 solicitudes de alta recibidas por Telmex, el 100% fueron al momento de que el CS realizó la solicitud. Telnor recibió 5 solicitudes, de igual manera el 100% fueron validados al momento de realizar la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para usuarios nuevos con y sin 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.

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, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, 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.

De las 622 solicitudes de alta presentadas, se liquidaron 159 y 463 fueron canceladas. La Figura 4.16 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.16: Solicitudes de alta de SRLT liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas fuera de plazo	-	-	-	-	-	60
CS propone fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	-	17	-	-	-	82
Total Telmex	-	17	-	-	-	142

Las 17 solicitudes de servicio de usuarios existentes y con provisión de equipo quedaron excluidas del análisis conforme a procedimiento, al no estar contemplado este supuesto dentro del Numeral 4.5 de la OREDA vigente para 2019.

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

Figura 4.17: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRLT en donde no hubo provisión de equipo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
	Axtel		66	58 ¹	124
Telmex	Bestel	Nuevo	14	3 ²	17
	Vission Cable		1	-	1
TOTAL			81	61	142

¹Se Incluyen 57 solicitudes Reagendadas.

²Se incluyen 3 solicitudes Reagendadas.

Como se observa en la Figura anterior, Telmex habilitó un total de 142 solicitudes, el 57.04% (81) se habilitó conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, de las cuales el 100% fueron para usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipos. El 42.96% (61) de las solicitudes restantes fueron habilitadas en un plazo superior al establecido en el numeral 4.5. Por su parte, Telnor no habilitó solicitudes de alta.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 60% (3) de las solicitudes de alta de Axtel fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 40% (2) restante fueron habilitadas en un plazo mayor al estipulado en la Oferta.
- Con Bestel (5), Izzi (3) y Vission Cable (4), el 100% de las solicitudes 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:

- Bestel (14) y Vission Cable (1), el 100% de las solicitudes fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 98.51% (66) de las solicitudes de alta de Axtel fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 1.49% (1) restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la entrega de la misma.

Solicitudes de modificación de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 25 solicitudes de modificación recibidas por Telmex, el 100% fueron validadas al momento de que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes de modificación.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la entrega de las mismas. De las 25 solicitudes de modificación presentadas ante Telmex, 10 (6 de Axtel, 2 de Bestel y 2 de Izzi) de ellas fueron canceladas y de las 15 restantes (14 de Axtel y 1 de Bestel), 13 (86.67%) fueron habilitadas en 1 día hábil, mientras que las otras 2 (13.33%) se realizaron en un plazo mayor.

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 8 solicitudes de baja de Sky registradas por Telmex fueron validadas al momento de que el CS presentó la solicitud. Las 4 solicitudes reportadas ante Telnor fueron validadas al momento de su presentación.

► **Ejecución de la baja de los servicios**

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 entrega de la solicitud. De las 8 solicitudes (3 de Bestel y 5 de Izzi) de baja presentadas ante Telmex, el 100% fueron ejecutadas en el plazo establecido. De las 4 solicitudes presentadas ante Telnor por Axtel, el 25% (1) fueron ejecutadas en el plazo establecido, el 75% (3) restante se ejecutaron fuera del plazo.

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 se deberá comprobar que el servicio a suspender pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (2) de las solicitudes registradas por Telmex pertenecieron a Sky.

► **Ejecución de la suspensión**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRLT se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la recepción 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 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.

Las 2 solicitudes de suspensión del SRLT registradas por Telmex pertenecientes a Sky, se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

- El 100% (2) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil.
-

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 se deberá comprobar que el servicio a reactivar pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (2) de las solicitudes registradas por Telmex pertenecieron a Sky.

► **Ejecución de la reactivación**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRLT se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción 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 a partir de la recepción de la solicitud.

Las 2 solicitudes de reactivación del SRLT registradas por Telmex pertenecientes a Sky se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

- El 100% (2) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas.

Reportes de fallas

La Figura 4.18 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRLT.

Figura 4.18: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRLT [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

► Reportes de fallas recibidos

En el T1 2019, se registraron ante Telmex un total de 110 reportes de fallas, de los cuales, todos fueron por falla en el servicio de voz. Telnor registró un total de 11 reportes de fallas, igualmente, todos fueron por falla en voz.

Figura 4.19: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Falla en el servicio de voz	Responsable de la falla	
			CS	AEPT
Telmex	Axtel	83	35	48
	Bestel	3	1	2
	Izzi	16	5	11
	Maxcom	8	-	8
Telnor	Axtel	11	7	4
TOTAL		121	48 (39.67%)	73 (60.33%)

► Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, al menos el 85% del total de reparaciones deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 95% deberán ser atendidas dentro de los 3 días hábiles siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 días hábiles.

Figura 4.20: Tiempos de reparación de fallas de SRLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Axtel	72	8	3	-	83
	Bestel	3	-	-	-	3
	Izzi	13	3	-	-	16
	Maxcom	8	-	-	-	8
Telnor	Axtel	8	2	1	-	11
TOTAL		104	13	4	-	121
%		85.95%	10.74%	3.31%		100%

Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 86.75% (72) de las fallas de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 96.39% (80) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, mientras que el 100% (83) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
- El 100% (3) de las fallas de Bestel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.
- El 81.25% (13) de las fallas de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, mientras que el 100% (16) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
- El 100% (8) de las fallas de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.

En el caso de Telnor:

- El 72.73% (8) de las fallas de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 90.91% (10) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, mientras que el 100% (11) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.

4.2.3 Servicio de Reventa de Internet (SRI)

Los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA establecen los tiempos de atención conforme al procedimiento establecido y a los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente.

Figura 4.21: Obligaciones relacionadas con SRI [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud y Verificación de la Factibilidad	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (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.
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 y 7 DH si se requiere la provisión de equipos. 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos.
Numeral 4.5	Habilitación ¹ de modificaciones	Datos: 2 DH.
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS.
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud.
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la validación de la solicitud.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación de la solicitud 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 sin entrega de equipo	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 existentes con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH. 10% restante en un plazo máximo de 9 DH.
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo	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 con acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH. 10% restante en un plazo máximo de 9 DH.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo	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 sin acometida y con entrega de equipo	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.

¹Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida 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.

Información de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRI durante el T1 2019. La primera de ellas (Figura 4.22) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.23) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.22: Solicitudes de SRI según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	Suspensión	Reactivación	TOTAL
Telmex	Axtel	2	-	-	-	-	2
	Bestel ¹	42	-	-	-	-	42
	Dish	466	4	8	26	1	505
	Sky	178	33	193	608	425	1,437
	Totalplay	6	-	-	-	-	6
	UC Telecom	-	-	2	-	-	2
	Vinoc	6	2	-	-	-	8
	Vission Cable	97	3	-	-	-	100
Telnor	Dish	4	-	-	-	-	4
	Sky	2	-	-	-	-	2
TOTAL		803	42	203	634	426	2,108
%		38.09%	1.99%	9.63%	30.08%	20.21%	100%

¹Para el caso de Bestel, se entenderán todas las solicitudes de servicios de SRI reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

Figura 4.23: Solicitudes de SRI según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
Telmex	Axtel	1	1	-	2
	Bestel ¹	18	24	-	42
	Dish	318	186	1	505
	Sky	1,366 ¹	72	-	1,438
	Totalplay	4	-	2	6
	UC Telecom	2	-	-	2
	Vinoc	3	5	-	8
	Vission Cable	15	85	-	100
Telnor	Dish	3	1	-	4
	Sky	1	1	-	2
TOTAL		1,731	375	3	2,109
%		82.08%	17.78%	0.14%	100%

¹Incluye 1 solicitud de servicio correspondiente al T4 2018.

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRI

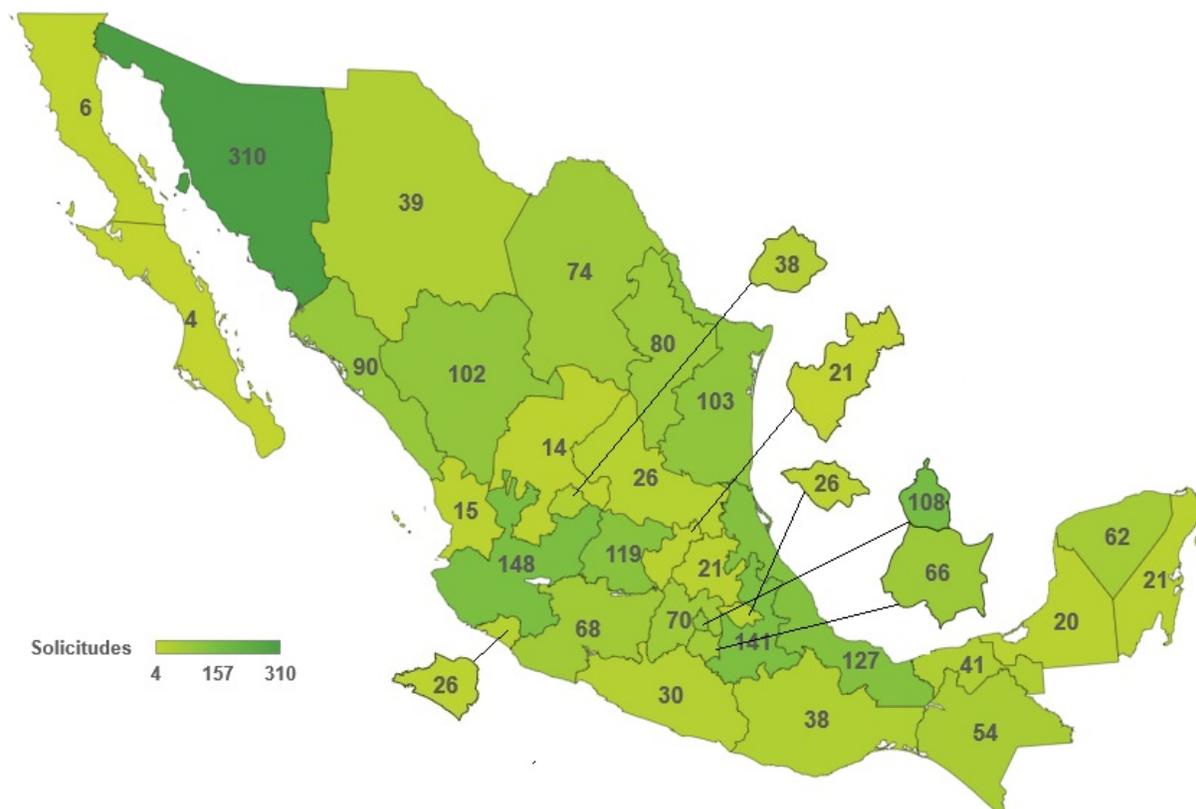
En la Figura 4.24 se muestra una comparación entre el T4 2018 y T1 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un incremento en las solicitudes de Alta de este servicio.

	T4 2018	T1 2019	Var.
Alta	776	803	3.48%
Baja	324	203	-37.35%
Modificación	43	42	-2.33%
Suspensión	634 ¹	634	-
Reactivación	407 ¹	426	4.67%
Rep. fallas	409	381	-6.85%

¹Información actualizada respecto al ITC T4 2018.

Figura 4.24:
Comparación de las
solicitudes de servicio y
reportes de fallas de SRI
entre el T4 2018 y T1
2019, recibidos por
Telmex y Telnor
[Fuente: Información en
poder del Instituto, T1
2019]

Figura 4.25: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 días hábiles nuevamente a partir de la solicitud.

De las 797 solicitudes de alta recibidas por Telmex, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor recibió 6 solicitudes, de igual manera el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento de presentar la solicitud, conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (797) de las solicitudes de Axtel, Bestel, Dish, Sky, Totalplay, Vinoc y Vission Cable fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% (6) de las solicitudes de Dish y Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para usuarios nuevos con y sin 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.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRI ha de realizarse para usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, 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.

De las 803 solicitudes de alta presentadas ante el AEPT, 432 se liquidaron, 368 fueron canceladas y 3 se encuentran en proceso. La Figura 4.26 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas. Así mismo, se incluye 1 servicio de alta que se liquidó en el T1 2019 y que fue solicitado en el trimestre anterior.

Figura 4.26: Solicitudes de alta de SRI liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	44	-
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	58	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	3	-	-	-	328	-
Telmex	3	-	-	-	426	-
Telnor	-	-	-	-	4	-

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SRI que fueron habilitadas se presentan en las Figuras 4.27 (usuarios existentes) y 4.28 (usuarios nuevos).

Figura 4.27: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRI de usuarios existentes en donde no hubo provisión de equipo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Sky	Existente	3	-	3
TOTAL			3	-	3

Figura 4.28: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRI de usuarios nuevos sin acometida y donde hubo provisión de equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤7 DH	>7 DH	TOTAL
Telmex	Axtel	Nuevo	1	-	1
	Bestel		13	5 ¹	18
	Dish		247	32 ²	279
	Sky		46	65 ³	111
	Totalplay		3	1 ⁴	4
	Vinoc		2	-	2
	Vission Cable		11	1	12
Telnor	Dish		1	2 ⁵	3
TOTAL			324	106	430

¹Incluye 5 solicitudes de servicio que fueron reagendadas.

²Incluye 13 solicitudes de servicio en las cuales se acordaron las fechas de entrega y 18 que fueron reagendadas.

³Incluye 45 solicitudes de servicio en las cuales se acordaron las fechas de entrega y 18 que fueron reagendadas.

⁴Incluye 1 solicitud de servicio que fue reagendada.

⁵Incluye 2 solicitudes de servicio que fueron reagendadas.

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 326 solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, de las cuales 3 fueron para usuarios existentes y 323 para usuarios nuevos. Por su parte, Telnor habilitó 1 solicitud de usuario nuevo conforme a lo establecido en el procedimiento.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% (3) de las solicitudes de alta de Sky 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% (1) de las solicitudes de alta de Axtel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 100% (13) de las solicitudes de alta de Bestel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 99.6% (247) de las solicitudes de alta de Dish fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 0.4% (1) restante fue habilitado en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.
- El 95.84% (46) de las solicitudes de alta de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, el 2.08% (1) de las solicitudes fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma y el 2.08% (1) restante fueron habilitadas excediendo el plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.
- El 100% (3) de las solicitudes de alta de Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

-
- El 100% (2) de las solicitudes de alta de Vinoc fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
 - El 91.67% (11) de las solicitudes de alta de Dish fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 8.33% (1) restante fue habilitado excediendo el plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telnor:

- El 100% (1) de las solicitudes de alta de Dish fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 días hábiles nuevamente a partir de la solicitud.

Como se observa en la Figura anterior, Telmex validó el 100% (42) de las solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA; sin embargo, al 19.05% (8) de dichas solicitudes se le continúan realizando acciones de supervisión, por lo cual quedan fuera de análisis dentro de este informe; de las 34 solicitudes sujetas a la verificación de la factibilidad, al 100% se les realizó en el tiempo establecido. Telnor no recibió ninguna solicitud de modificación.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (34) de las solicitudes de Dish y Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la entrega de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 2 días hábiles a partir de la entrega de las mismas. De las 34 solicitudes de modificación validadas y verificadas por Telmex (4 de Dish, 27 de Sky y 3 de Vission Cable), se habilitaron el 100% de las mismas.

Figura 4.29: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	≤2 DH	>2 DH	TOTAL
Telmex	Dish	4	-	4
	Sky	26	1	27
	Vission Cable	3	-	3
TOTAL		33	1	34
%		97.06%	2.94%	100%

Como se observa en la Figura anterior, Telmex habilitó el 97.06% (33) de las solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, mientras que el 2.94% restante (1) se realizó en un plazo superior al estipulado.

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 203 solicitudes de baja recibidas por Telmex, el 100% fueron validadas al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes.

► Ejecución de la baja de los servicios

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 entrega de la solicitud. El 100% de las solicitudes fueron liquidadas.

Figura 4.30: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Ejecución		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Dish	8	-	8
	Sky	190	3	193
	UC Telecom	2	-	2
TOTAL		200	3	203
%		98.52%	1.48%	100%

Como se puede observar en la Figura 4.30, de las 203 solicitudes de baja ejecutadas por Telmex, el 100% (8) de las solicitudes de Dish se realizaron en el plazo establecido de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud; el 98.45% (190) de Sky se ejecutaron en el plazo de 1 día y el 1.55% (3) restante en un plazo mayor; finalmente, el 100% (2) de las solicitudes de UC Telecom fueron ejecutadas en el plazo de 1 día hábil.

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 se deberá corroborar que el servicio a suspender pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 95.9% (608) del total (634) de solicitudes registradas pertenecen a Sky, el 4.1% (26) restante pertenece a Dish.

► **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 a partir de la validación 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 suspensión deberán ejecutarse en 1 día a partir de la validación, el 40% de las solicitudes restantes en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 608 solicitudes de suspensión del SRI registradas por Telmex pertenecientes a Sky, el 86.68% (527) se ejecutaron en un plazo no mayor a un día hábil, mientras que el 13.32% (81) se realizó en un tiempo mayor al establecido. De las 26 solicitudes pertenecientes a Dish, el 100% (26) se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (26) de las solicitudes de Dish fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil a partir de la validación de la solicitud.
- El 86.68% (527) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil a partir de la validación de la solicitud y el 13.32% (81) restante dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la misma.

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 corroborar que el servicio a reactivar pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 99.77% (425) de un total de 426 solicitudes registradas pertenecen a Sky, el 0.23% (1) restante pertenece a Dish.

► **Ejecución de la reactivación**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de reactivación de SRI se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción 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 a partir de la recepción de la solicitud.

De las 425 solicitudes de reactivación del SRI registradas por Telmex pertenecientes a Sky, el 96% (408) se ejecutaron en un plazo de 2 horas o menos, mientras que el 4% (17) se realizó en un tiempo mayor al establecido. El 100% (1) de solicitudes pertenecientes a Dish se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (1) de las solicitudes de Dish fueron ejecutadas dentro del plazo establecido de 2 horas.
- El 96% (408) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo establecido de 2 horas, el 0.71% (3) de las solicitudes fueron ejecutadas dentro el plazo máximo de 4 horas y el 3.29% (14) restante excedió dicho plazo.

Reportes de fallas

La Figura 4.31 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas SRI.

Figura 4.31: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SRI [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

► **Reportes de fallas recibidos**

En el T1 2019, se registraron un total de 381 reportes de fallas correspondientes a: 70 por error de conexión, 1 por falla en datos, 25 por módem dañado, 92 por navegación lenta y 193 por error de sincronía. Telmex registró 378 reportes, mientras que Telnor recibió sólo 3 en el periodo considerado: 1 por error de conexión y 2 por navegación lenta.

Figura 4.32: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Error de Conexión	Falla en Datos	Módem dañado	Navegación lenta	No sincroniza	Responsable de la Falla	
							CS	AEPT
Telmex	Bestel	-	-	-	3	1	2	2
	Dish	31	-	3	13	5	27	25
	Maxcom	-	-	1	2	7	7	3
	Sky	37	-	21	72	176	93	213
	Totalplay	-	-	-	-	4		4
	Vinoc	1	1	-	-	-		2
Telnor	Dish	1	-	-	-	-	1	
	Sky	-	-	-	2	-	2	
TOTAL		70	1	25	92	193	132	249
%		18.37%	0.26%	6.56%	24.15%	50.66%	34.65%	65.35%

► **Parámetros para la reparación de fallas**

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, al menos el 85% del total de reparaciones deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 95% deberán ser atendidas dentro de los 3 días hábiles siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 días hábiles.

Figura 4.33: Tiempos de reparación de fallas de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Bestel	4				4
	Dish	36	14	1	1	52
	Maxcom	9	1			10
	Sky	259 ¹	41	6	1	307
	Totalplay	3	1			4
	Vinoc	2				2
Telnor	Dish	1				1
	Sky	1	1			2
TOTAL		315	58	7	2	382
%		82.46%	15.18%	1.83%	0.53%	100%

¹Incluye 1 reporte de falla correspondiente al T4 2018.

Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (4) de las fallas de Bestel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.
- El 69.24% (36) de las fallas de Dish fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 96.16% (50) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, el 98.02% (51) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte, mientras que el 100% (52) de las fallas fueron reparadas excediendo el plazo máximo establecido.
- El 90% (9) de las fallas de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, mientras que el 100% (10) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción de los mismos.
- El 84.36% (259) de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 97.72% (300) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, el 99.67% (306) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte, mientras que el 100% (307) de las fallas fueron reparadas excediendo el plazo máximo establecido.
- El 75% (3) de las fallas de Totalplay fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, mientras que el 100% (4) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
- El 100% (2) de las fallas de Vinoc fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.

En el caso de Telnor:

- El 100% (1) de las fallas de Dish fue reparada dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.
 - El 50% (1) de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, mientras que el 100% (2) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
-

4.2.4 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.

Figura 4.34: Obligaciones relacionadas con los SRP [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud y Verificación de la Factibilidad	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (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.
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 y 7 DH si se requiere la provisión de equipos. 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos.
Numeral 4.5	Habilitación ¹ de modificaciones	Datos: 2 DH.
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS.
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud.
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la validación de la solicitud.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación de la solicitud 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 sin entrega de equipo	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 existentes con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH. 10% restante en un plazo máximo de 9 DH.
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo	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 con acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH. 10% restante en un plazo máximo de 9 DH.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo	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 sin acometida y con entrega de equipo	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.

¹Toda 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.

Información de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRP durante el T1 2019. La primera de ellas (Figura 4.35) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.36) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.35: Solicitudes del SRP según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Telmex	Axtel	23	1				24
	Bestel	14		11			25
	Izzi	38	17				55
	Sisdecom	4					4
	Sky	72	47	91	323	389	922
	Vission Cable	181	10				191
Telnor	Axtel	1	1				2
TOTAL		333	76	102	323	389	1,223
%		27.23%	6.21%	8.34%	26.41%	31.81%	100%

Figura 4.36: Solicitudes de SRP según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
Telmex	Axtel	9	15	-	24
	Bestel	24	1	-	25
	Izzi	20	35	-	55
	Sisdecom	4		-	4
	Sky	905 ¹	18	-	923
	Vission Cable	44	147	-	191
Telnor	Axtel	2		-	2
TOTAL		1,008	216	-	1,224
%		82.35%	17.65%	-	100%

¹Incluye 1 solicitud de servicio correspondiente al T4 2018.

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRP

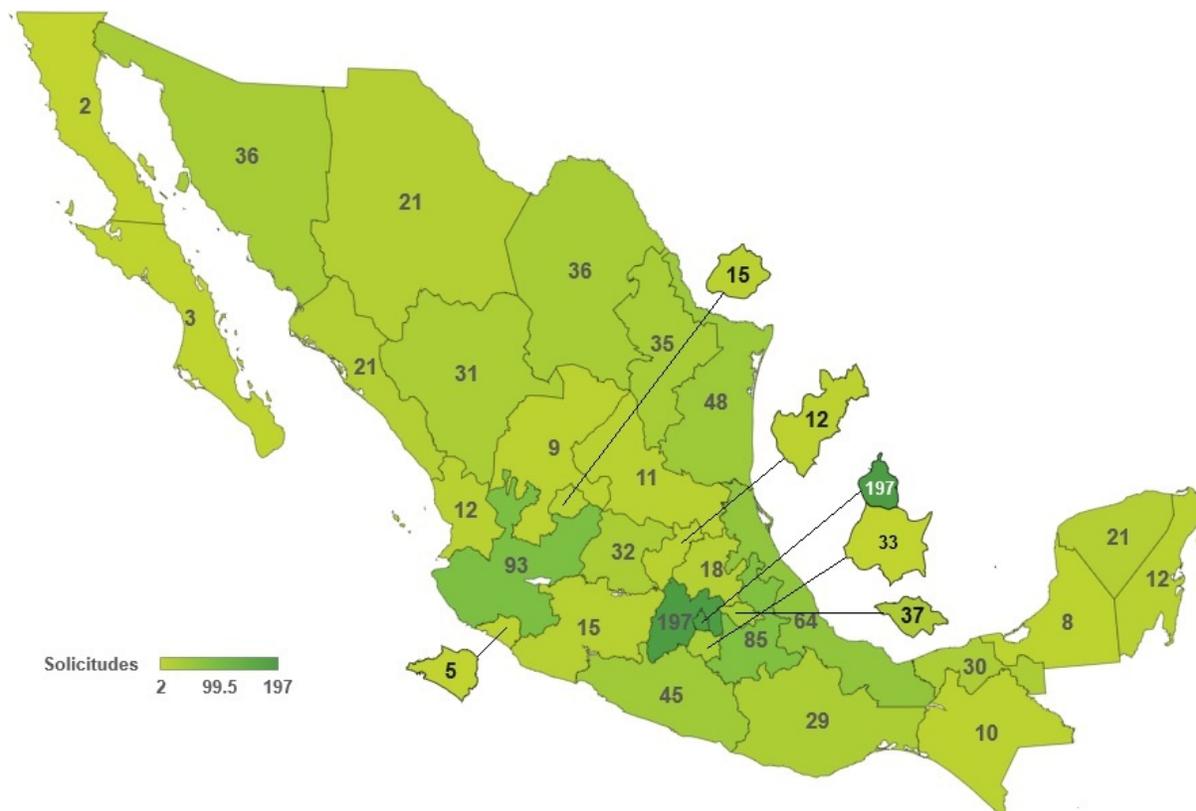
En la Figura 4.37 se muestra una comparación entre el T4 2018 y T1 2019, de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un incremento en las solicitudes de alta.

	T4 2018	T1 2019	Var.
Alta	330	333	0.91%
Baja	151	102	-32.45%
Modificación	90	76	-15.56%
Suspensión	402 ¹	389	-3.23%
Reactivación	311 ¹	323	3.86%
Rep. fallas	467	398	-14.78%

¹Información actualizada respecto al ITC T4 2018.

Figura 4.37:
Comparación de las
solicitudes de servicio y
reportes de fallas del
SRP entre el T4 2018 y
T1 2019, recibidos por
Telmex y Telnor
[Fuente: Información en
poder del Instituto, T1
2019]

Figura 4.38: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 días hábiles nuevamente a partir de la solicitud.

De las 332 solicitudes de alta recibidas por Telmex, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud; Telnor recibió 1 solicitud, la cual fue validada y verificada su factibilidad al momento de presentar la solicitud, conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (332) de las solicitudes de Axtel, Bestel, Izzi, Sisdecom, Sky y Vission Cable fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% (1) de las solicitudes de Axtel fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para usuarios nuevos con y sin 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.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRP ha de realizarse para usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, 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.

De las 333 solicitudes de alta presentadas, 124 se liquidaron y 209 fueron canceladas. La Figura 4.39 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.39: Solicitudes de alta del SRP liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida Con equipo	Sin acometida Sin equipo	Sin acometida Con equipo	Sin acometida Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	10	-
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	15	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	72	1	-	-	26	-
Total Telmex	72	-	-	-	51	-
Total Telnor	-	1	-	-	-	-

La solicitud de servicio de Telnor de usuario existente y con provisión de equipo quedó excluida del análisis conforme a procedimiento, al no estar contemplado este supuesto dentro del Numeral 4.5 de la OREDA vigente para 2019.

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SRP que fueron habilitadas se presentan en las Figuras 4.40 (usuarios existentes) y 4.41 (usuarios nuevos).

Figura 4.40: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRP de usuarios existentes en donde no hubo provisión de equipo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Bestel	Existente	12	-	12
	Izzi		2	-	2
	Sisdecom		3	-	3
	Sky		26	-	26
	Vission Cable		29	-	29
TOTAL			72	-	72

Figura 4.41: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRP de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤7 DH	>7 DH	TOTAL
Telmex	Axtel	Nuevo	7	1 ¹	8
	Bestel		-	1 ²	1
	Izzi		1	-	1
	Sisdecom		-	1 ³	1
	Sky		10	19 ⁴	29
	Vission Cable		6	5 ⁵	11
TOTAL			24	27	51

¹Incluye 1 solicitud de servicio que fue Reagendada.

²Incluye 1 solicitud de servicio en la cual se acordó su fecha de habilitación.

³Incluye 1 solicitud de servicio que fue Reagendada.

⁴Incluye 12 solicitudes de servicio en las cuales se acordó su fecha de habilitación y 6 que fueron Reagendadas.

⁵Incluye 2 solicitudes de servicio en las cuales se acordó su fecha de habilitación y 2 que fueron Reagendadas.

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 123 solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, de las cuales 72 fueron para usuarios existentes y 51 para usuarios nuevos.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de alta de Bestel (12), Izzi (2), Sisdecom (3), Sky (26) y Vission Cable (29) 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 (7) e Izzi (1) fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 90.91% (10) de las solicitudes de alta de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, mientras que el 9.09% (1) restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 85.71% (6) de las solicitudes de alta de Vission Cable fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, mientras que el 14.29% (1) restante fueron habilitadas excediendo el plazo estipulado.

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telnor:

- El 100% (1) de las solicitudes de alta de Axtel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 días hábiles nuevamente a partir de la solicitud.

Figura 4.42: Plazos de validación y análisis de factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SRP
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Validación		TOTAL	Factibilidad		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Axtel	1	-	1	1	-	1
	Izzi	17	-	17	17	-	17
	Sky	47	-	47	34	-	34
	Vission Cable	10	-	10	9	-	9
Telnor	Izzi	1	-	1	1	-	1
TOTAL		76	-	76	62	-	62
%		100%	-		100%	-	

Como se observa en la Figura anterior, Telmex validó el 100% (75) de las solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA; sin embargo, al 18.67% (14) de dichas solicitudes se le continúan realizando acciones de supervisión, por lo cual quedan fuera de análisis dentro de este informe; de las 61 solicitudes sujetas a la verificación de la factibilidad, al 100% se les realizó en el tiempo establecido. Telnor validó y verificó la factibilidad del 100% (1) de las solicitudes de modificación en el plazo establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (61) de las solicitudes de Axtel, Izzi y Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la entrega de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% (1) de las solicitudes de Izzi fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la entrega de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 2 días hábiles a partir de la entrega de las mismas. De las 61 solicitudes de modificación validadas y verificadas por Telmex, 1 de Axtel, 17 de Izzi, 34 de Sky y 9 de Vission Cable, se habilitaron el 90.16% (55) de las mismas, el 9.84% (6) restante pertenece a Vission Cable. Por su parte, Telnor habilitó el 100% (1) de las solicitudes validadas y verificadas, perteneciente a Izzi.

Figura 4.43: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Habilitación		TOTAL
		≤2 DH	>2 DH	
Telmex	Axtel	1	-	1
	Izzi	17	-	17
	Sky	30	4	34
	Vission Cable	2	1	3
Telnor	Izzi	1	-	1
TOTAL		51	5	56
%		91.07%	8.93%	100%

Como se observa en la Figura anterior, Telmex habilitó el 90.91% (50) de las solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, mientras que el 9.09% restante (5) se realizó en un plazo superior al estipulado. Por su parte Telnor, habilitó el 100% (1) de las solicitudes en el plazo establecido.

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 102 solicitudes de baja recibidas por Telmex, el 100% (11 de Bestel y 91 de Sky) fueron validadas al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes.

► Ejecución de la baja de los servicios

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 entrega de la solicitud. El 100% (102) de las solicitudes fueron liquidadas.

Figura 4.44: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Ejecución		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Bestel	11	-	11
	Sky	87	4	91
TOTAL		98	4	102
%		96.08%	3.92%	100%

Como se puede observar en la Figura 4.44, de las 102 solicitudes de baja ejecutadas ante Telmex, el 100% (11) de las solicitudes de Bestel fueron ejecutadas en el plazo establecido de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud; mientras que el 95.6% (87) de Sky se ejecutaron en el plazo de 1 día y el 4.4% (4) restante en un plazo mayor.

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 se deberá corroborar que el servicio a suspender pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (389) de las solicitudes registradas pertenecen a Sky.

► Ejecución de la suspensión

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRP se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la validación 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 suspensión deberán ejecutarse en 1 día a partir de la validación, el 40% de las solicitudes restantes en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 389 solicitudes de suspensión del SRP registradas por Telmex pertenecientes a Sky, el 86.89% (338) se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, mientras que el 13.11% (51) se realizó en un tiempo mayor al establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 86.89% (338) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil, el 12.34% (48) fueron ejecutadas en el plazo máximo de 48 h y el 0.77% (3) restante excedió el tiempo máximo establecido en la OREDA.

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 corroborar que el servicio a reactivar pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (323) de las solicitudes registradas pertenecen a Sky.

► Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de reactivación de SRP se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción 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 a partir de la recepción de la solicitud.

De las 324 solicitudes de reactivación del SRP liquidadas por Telmex pertenecientes a Sky, el 92.59% (300) se ejecutaron en 2 horas o menos, mientras que el 7.41% (24) se realizó en un tiempo mayor al establecido. El análisis incluye 1 solicitud de Sky presentada durante el T4 2018 que fue ejecutada en el T1 2019.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 92.59% (300) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas, el 0.31% (1) de las solicitudes fueron ejecutadas dentro del plazo máximo de 4 horas y el 7.10% (23) restante fue ejecutado excediendo dicho plazo máximo.

Reportes de fallas

La Figura 4.45 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRP.

Figura 4.45: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRP [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

► Reportes de fallas recibidos

En el T1 2019 se registraron un total de 398 reportes de fallas ante Telmex correspondientes a: 35 por error de conexión, 1 por falla en datos, 51 por falla en voz, 21 por módem dañado, 92 por navegación lenta y 198 por error de sincronía. Telnor no recibió reportes de fallas en el periodo considerado.

Figura 4.46: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Error de Conexión	Falla en Datos	Falla en Voz	Módem dañado	Navegación lenta	No sincroniza	Responsable de la Falla	
								CS	AEPT
Telmex	Axtel	5	-	4	-	-	6	2	13
	Izzi	4	-	2	1	-	10	-	17
	Quattro Com	-	1	-	-	-	2	2	1
	Sky	26	-	45	18	82	159	108	222
	Totalplay	-	-	-	2	3	21	10	16
	Vission Cable	-	-	-	-	7	-	4	3
TOTAL		35	1	51	21	92	198	126	272
%		8.79%	0.25%	12.81%	5.28%	23.12%	49.75%	31.66%	68.34%

► **Parámetros para la reparación de fallas**

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, al menos el 85% del total de reparaciones deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 95% deberán ser atendidas dentro de los 3 días hábiles siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 días hábiles.

Figura 4.47: Tiempos de reparación de fallas de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Axtel	10	4	1	-	15
	Izzi	16	1	-	-	17
	Quattro Com	3	-	-	-	3
	Sky	279	45 ¹	7	-	331
	Totalplay	18 ²	8	1	-	27
	Vission Cable	7	-	-	-	7
TOTAL		333	58	9	-	400
%		83.25%	14.5%	2.25%	-	100%

¹Incluye 1 reporte de falla correspondiente al T4 2018.

²Incluye 1 reporte de falla correspondiente al T4 2018.

Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 66.67% (10) de las fallas de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, el 93.33% (14) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, mientras que el 100% (15) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
 - El 94.12% (16) de las fallas de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, mientras que el 100% (17) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
 - El 100% (3) de las fallas de Quattro Com fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte.
 - El 84.29% (279) de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, el 97.89% (324) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, mientras que el 100% (331) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
 - El 66.67% (18) de las fallas de Totalplay fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, el 96.3% (26) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, mientras que el 100% (27) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
 - El 100% (7) de las fallas de Vission Cable fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte.
-

4.2.5 Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)

Los numerales 6.5 y 6.7 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 4.48 que se incluye a continuación.

Figura 4.48: Obligaciones relacionadas con el SAIB [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimientos de contratación, modificación y baja de SAIB		
Numeral 6.5	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja).
Numeral 6.5	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación).
Numeral 6.5	Entrega para usuarios existentes ¹	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 6.5	Entrega para usuarios nuevos ¹	5 DH desde la entrega de la solicitud para una solicitud sin acometida y no se requiere provisión de equipos, 7 DH si se requiere la provisión de equipos. 5 DH desde la entrega de la solicitud para una solicitud con acometida y no se requiere provisión de equipos, 7 DH si se requiere la provisión de equipos.
Numeral 6.5	Habilitación ¹ y aprovisionamiento modificaciones	Modificación en 2 DH.
Numeral 6.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 6.7	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 6.7	Entrega para usuarios existentes	Sin provisión de equipos: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 8 DH. Con provisión de equipos: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.7	Entrega para usuarios nuevos	<p>Con acometida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Sin acometida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

¹Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida dentro de las mediciones. Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 6.7 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.

Información de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SAIB durante el T1 2019. La primera de ellas (Figura 4.49) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.50) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.49: Solicitudes del SAIB según el movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	TOTAL
Telmex	Bestel	123	-	33	156
	Sky	156	24	330	510
TOTAL		279	24	363	666
%		41.9%	3.6%	54.5%	100%

Figura 4.50: Solicitudes del SAIB según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En Proceso	TOTAL
Telmex	Bestel	122	34		156
	Sky	447	60	3	510
TOTAL		569	94	3	666
%		85.44%	14.11%	0.45%	100%

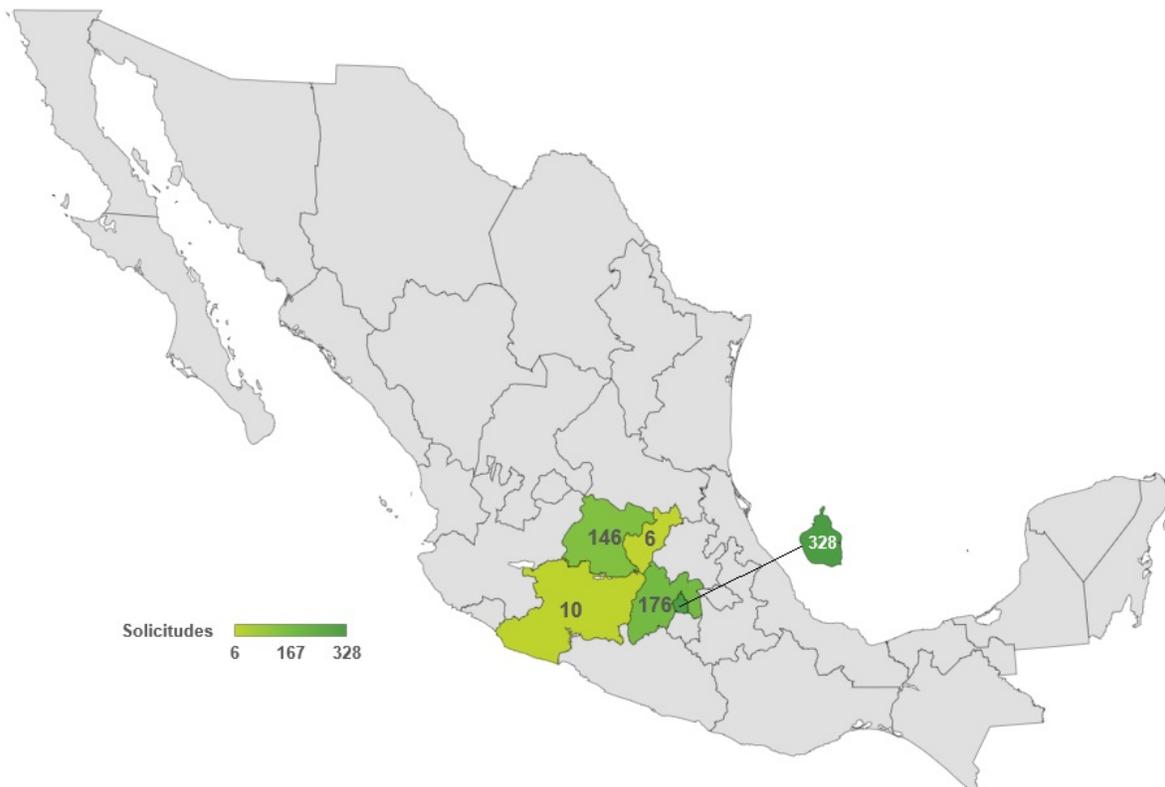
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SAIB

En la Figura 4.51 se muestra una comparación entre el T4 2018 y T1 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de alta.

Figura 4.51: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SAIB entre T4 2018 y T1 2019, recibidos por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

	T4 2018	T1 2019	Var.
Alta	1030	279	-72.91%
Baja	394	363	-7.87%
Modificación	36	24	-33.33%
Rep. fallas	741	646	-12.82%

Figura 4.52: Dispersión geográfica de las solicitudes de SAIB [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► Validación de solicitudes y análisis de factibilidad

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 6.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 días hábiles nuevamente a partir de la solicitud.

De las 279 solicitudes de alta (123 de Bestel y 156 de Sky) recibidas por Telmex, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió ninguna solicitud.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (279) de las solicitudes de Bestel y Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 hábiles a partir de la entrega de la solicitud y de 7 días hábiles si hubo provisión de equipos. Para usuarios nuevos con y sin 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.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 6.7 de la Oferta, la habilitación del SAIB ha de realizarse para usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, 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.

De las 279 solicitudes de alta presentadas, 191 se liquidaron, 86 fueron canceladas y 2 se encuentran en proceso. La Figura 4.53 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.53: Solicitudes de alta del SAIB liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida Con equipo	Sin acometida Sin equipo	Con acometida Con equipo	Sin acometida Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	11	21
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	11	27
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	-	-	-	-	30	91
Total Telmex	-	-	-	-	52	139

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 6.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SAIB que fueron habilitadas se presentan en la Figuras 4.54 y 4.55.

Figura 4.54: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Bestel	Nuevo	60	29	89
	Sky		11	39	50
TOTAL			71	68	139

Figura 4.55: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤7 DH	>7 DH	TOTAL
Telmex	Sky	Nuevo	29	23	52
TOTAL			29	23	52

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 191 solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 6.5 de la OREDA, de las cuales el 100% fueron para usuarios nuevos. Por su parte, Telnor no recibió solicitudes de alta.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin provisión de equipos recibidas por Telmex:

- El 88.24% (60) de las solicitudes de Bestel para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud, el 10.29% (7) fue habilitado en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la entrega de la misma y el 1.47% (1) restante fueron habilitadas excediendo el plazo máximo de 8 días desde la entrega de la solicitud.
- El 47.83% (11) de las solicitudes de Sky para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud, el 47.83% (11) fue habilitado en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la entrega de la misma y el 4.34% (1) restante fueron habilitadas excediendo el plazo máximo de 8 días desde la entrega de la solicitud

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos con provisión de equipos recibidas por Telmex:

- El 96.67% (29) de las solicitudes de Sky para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, el 3.33% (1) restante fue habilitado en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.

Solicitudes de modificación de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad técnica**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 6.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 días hábiles nuevamente a partir de la solicitud.

De las 24 solicitudes de alta presentadas ante Telmex por Sky, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió ninguna solicitud.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (24) de las solicitudes de modificación del SAIB de Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el plazo definido en el numeral 6.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 2 días hábiles a partir de la entrega de las mismas. De las 24 solicitudes de modificación presentadas ante Telmex por parte de Sky, se habilitaron 15, quedando canceladas 8 solicitudes y 1 en proceso. De las 15 solicitudes habilitadas, el 100% (15) se realizaron en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 6.5 de la OREDA, establece que se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 363 solicitudes de baja (33 de Bestel y 330 de Sky) registradas por Telmex, fueron validadas en el tiempo establecido. Telnor no recibió ninguna solicitud de baja.

► Ejecución de baja de los servicios

De conformidad con el plazo establecido en el numeral 6.5 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 día hábil siguiente a partir de la asignación del NIS. El 100% (363) de las solicitudes presentadas ante Telmex fueron liquidadas.

Figura 4.56: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Ejecución		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Bestel	32	1	33
	Sky	327	3	330
TOTAL		359	4	363
%		98.9%	1.1%	100%

Como se puede observar en la Figura 4.56, de las 363 solicitudes de baja ejecutadas ante Telmex, el 96.97% (32) de las solicitudes de Bestel fueron ejecutadas en el plazo establecido de 1 día hábil a partir de la asignación del NIS, mientras que el 3.03% (1) restante fue ejecutada en un plazo mayor. El 99.09% (327) de las solicitudes de baja de Sky se ejecutaron en el plazo establecido, mientras que el 0.91% (3) rebasó el tiempo señalado en el numeral 6.5 de la OREDA.

Reportes de fallas

La Figura 4.57 detalla los plazos contemplados en el numeral 6.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SAIB.

Figura 4.57: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SAIB [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> 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.

► **Reportes de fallas recibidos**

En el T1 2019 se registraron un total de 646 reportes de fallas correspondientes a: 7 de error de conexión, 210 en falla de datos, 25 en módem dañado, 13 de navegación lenta y 391 de error de sincronía. Telmex registró 646 reportes, mientras que Telnor no recibió ningún reporte.

Figura 4.58: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Error de Conexión	Falla en Datos	Módem dañado	Navegación lenta	No sincroniza	Responsable de la Falla	
							CS	AEPT
Telmex	Bestel	-	1	4	-	21	12	14
	Sky	7	209	21	13	370	431	189
TOTAL		7	210	25	13	391	443	203
%		1.08%	32.51%	3.87%	2.01%	60.53%	68.58%	31.42%

► **Parámetros para la reparación de fallas**

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en el numeral 6.7 de la OREDA, al menos el 85% del total de reparaciones deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 95% deberán ser atendidas dentro de los 3 días hábiles siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 días hábiles.

Figura 4.59: Tiempos de reparación de fallas del SAIB [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Bestel	23	1	2	-	26
	Sky	562 ¹	54	6	-	622
TOTAL		585	55	8	-	648
%		90.28%	8.49%	1.23%	-	100%

¹Incluye 2 reportes de falla correspondientes al T4 2018.

Parámetros de reparación de fallas (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 88.45% (23) de las fallas de Bestel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 92.3% (24) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, mientras que el 100% (26) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
- El 90.36% (562) de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 99.04% (616) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 100% (622) restante fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.

4.2.6 Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)

Los numerales 6.18 y 6.20 de la OREDA contienen los tiempos de atención conforme al procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. Esta información se resume en la Figura 4.60 que se incluye a continuación.

Figura 4.60: Obligaciones relacionadas con SCyD [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud, modificación y baja del SCyD		
Numeral 6.18	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja).
Numeral 6.18	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación).
Numeral 6.18	Habilitación ¹	Alta: 20 DH a partir de tener el enlace listo. Solicitud de pCAI: 20 DH desde la aceptación de la cotización por parte del CS. En ampliación del nodo de concentración de acceso indirecto (NCAI): <ul style="list-style-type: none"> • para coubicación interna: 20 DH, con 100 equipos de acceso, desde la aceptación del servicio, adicionando 1 D por cada 5 equipos de acceso adicionales. • para coubicación externa: 30 DH, por cada NCAI habilitado, desde la aceptación del servicio. • para ubicación distante: 45 DH, por cada SCyD habilitado, desde la aceptación del servicio.
Numeral 6.18	Baja	1 DH a partir de la asignación del NIS.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 6.20	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 4 DH. 10% restante en un máximo de 6 DH.
Numeral 6.20	Entrega del servicio	Para coubicación interna: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 20 DH, 10% restante en 30 DH, agregando los días adicionales por cada 5 equipos de acceso. Para coubicación externa: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 30 DH, 10% restante en 45 DH, agregando los días adicionales por cada 5 equipos de acceso. Para ubicación distante: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 45 DH, 10% restante en 68 DH, agregando los días adicionales por cada 5 equipos de acceso.

¹Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida 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.

Información de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SCyD durante el T1 2019. La primera de ellas (Figura 4.61) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.62) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.61: Solicitudes de SCyD según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	TOTAL
Telmex	Bestel	-	1	-	1
	Sky	-	1	-	1
TOTAL		-	2	-	2
%		-	100%	-	100%

Figura 4.62: Solicitudes de SCyD según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2016]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En Proceso	TOTAL
Telmex	Bestel	-	-	1	1
	Sky	1	-	-	1
TOTAL		1	-	1	2
%		50%	-	50%	100%

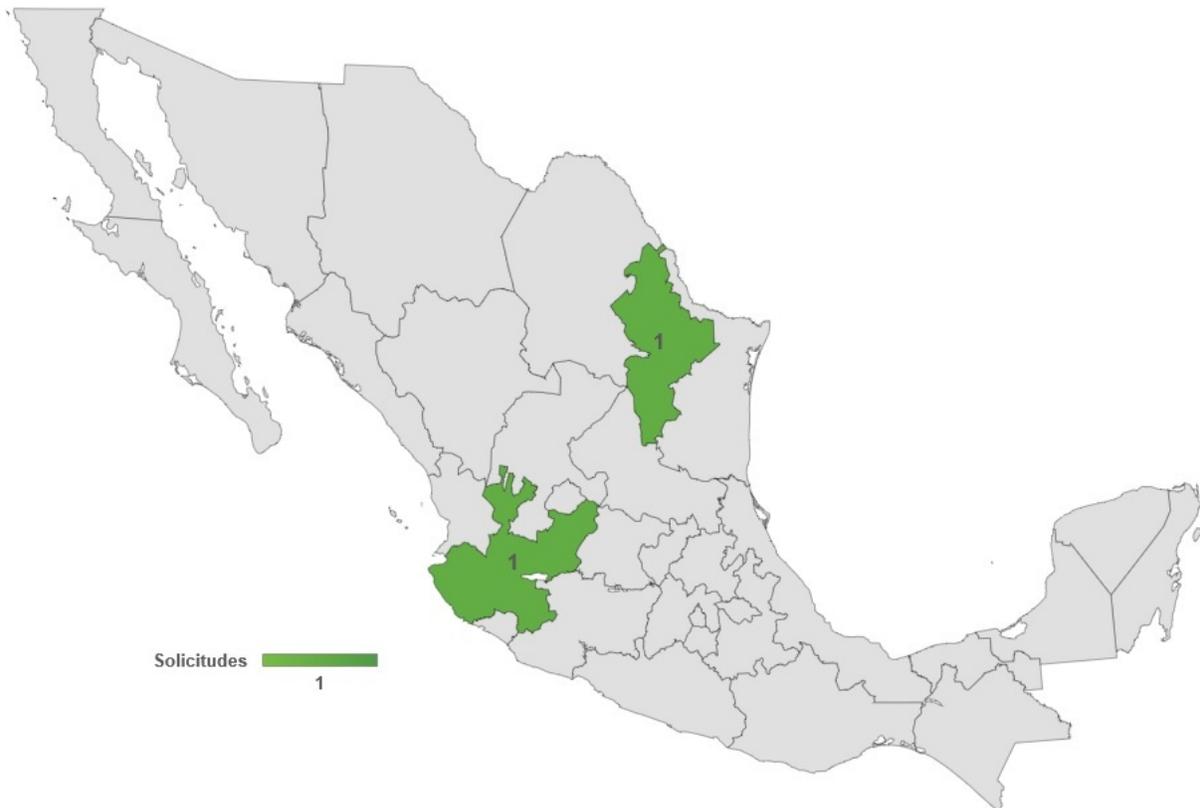
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SCyD

En la Figura 4.63 se muestra una comparación entre el T4 2018 y T1 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de modificación.

Figura 4.63: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SCyD entre el T4 2018 y T1 2019, incluidos Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

	T4 2018	T1 2019	Var.
Alta	-	-	-
Baja	-	-	-
Modificación	6	2	-66.67%
Rep. fallas	-	-	-

Figura 4.64: Dispersión geográfica de las solicitudes de SCyD [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.18 de la OREDA, la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 6.20 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 6 días hábiles a partir de su entrega.

No se registraron solicitudes de alta durante el T1 2019.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.18 de la Oferta, la habilitación del servicio se debe realizar en un máximo de 20 días hábiles contados a partir de tener el enlace listo. Los parámetros e indicadores para la provisión del SCyD establecidos en el numeral 6.20 de la OREDA, indican que la habilitación del servicio deberá realizarse, en el caso de Coubicaciones Internas, en 20 días hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 30 días hábiles en el 10% de los casos restantes; si se trata de una Coubicación Externa, en 30 días hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 45 días hábiles en el 10% de los casos restantes y si la solicitud es de una Ubicación Distante, en 45 días hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 68 días hábiles en el 10% de los casos restantes. En todos los casos se adicionará 1 día por cada 5 equipos de acceso adicionales en la solicitud.

No se registraron solicitudes de alta durante el T1 2019.

Solicitudes de modificación de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.18 de la OREDA, la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 6.20 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 6 días hábiles a partir de su entrega.

De las 2 solicitudes de modificación de Bestel y Sky registradas por Telmex, el 100% fueron validadas y determinadas factibles en el tiempo establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.20 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (2) de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Sky (solicitud de pCAI) y de Bestel 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 el procedimiento establecido en el numeral 6.18 de la Oferta para el caso de Coubicación Interna, la habilitación de los servicios ha de realizarse en un máximo de 20 días hábiles con 100 equipos de acceso, desde la aceptación del servicio, adicionando 1 D por cada 5 equipos de acceso adicionales; para las solicitudes de Coubicación Externa el plazo será de 30 días hábiles, por cada NCAI habilitado, desde la aceptación del servicio y finalmente para las Coubicaciones Distantes el plazo máximo de habilitación será de 45 días hábiles, por cada NCAI habilitado, a partir de la aceptación del servicio. Para las solicitudes de pCAI, se habilitará en máximo 20 días hábiles después de haber sido aceptada la cotización del servicio.

Los parámetros e indicadores para la provisión del SCyD establecidos en el numeral 6.20 de la OREDA, indican que la habilitación del servicio deberá realizarse, en el caso de Coubicaciones Internas, en 20 días hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 30 días hábiles en el 10% de los casos restantes; si se trata de una Coubicación Externa, en 30 días hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 45 días hábiles en el 10% de los casos restantes y si la solicitud es de una Ubicación Distante, en 45 hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 68 días hábiles en el 10% de los casos restantes. En todos los casos se adicionará 1 día por cada 5 equipos de acceso adicionales en la solicitud.

De las 2 solicitudes de modificación presentadas, únicamente se liquidó 1 de Sky (ampliación de NCAI de Coubicación Interna) en 25 días hábiles y 1 se encuentra en proceso de Bestel (solicitud de pCAI).

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.20 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (1) de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI de Coubicación Interna) de Sky fueron habilitadas en un plazo máximo de 31 días hábiles (se adicionan 11 días al haberse solicitado 153 equipos de acceso).

Solicitudes de baja de servicios

No se realizaron solicitudes de baja de SCyD en el periodo considerado.

Reportes de fallas

La Figura 4.65 detalla los plazos contemplados en el numeral 6.20 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SCyD.

Figura 4.65: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SCyD [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.20	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

► **Reportes de Fallas**

No se han reportado fallas de SCyD durante el T1 2019 por parte de alguno de los CS.

4.2.7 Servicio de Coubicación para la Desagregación (SC)

Los numerales 8.7 y 8.9 de la OREDA establecen los tiempos de atención conforme al procedimiento establecido y a los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de coubicación, respectivamente.

Figura 4.66: Obligaciones relacionadas con el SC [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud y entrega de servicios		
Numeral 8.7	Validación de la solicitud	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.
Numeral 8.7	Factibilidad para asignación y recuperación de espacios	3 DH a partir de la validación de la solicitud.
Numeral 8.7	Habilitación coubicación nueva	60 DH a partir de la aceptación de la cotización.
Numeral 8.7	Habilitación adecuación coubicación existente	30 DH a partir de la aceptación de la cotización.
Numeral 8.7	Habilitación para recuperación de espacios	Una vez aceptada la cotización, se acordará una fecha de entrega.
Numeral 8.7	Ejecución de baja	Una vez que se retiren los equipos del CS y se verifique que no existen afectaciones.
Numeral 8.7	Acceso a coubicación por falla	2 horas a partir de la recepción de la notificación.
Numeral 8.7	Acceso para mantenimiento programado	2 DH después que CS de aviso a través del Centro de Atención a Operadores.
Numeral 8.7	Reubicación por cierre de Centrales Telefónicas	Una vez que el CS notifique la aceptación de la alternativa propuesta se iniciará el proceso de adecuación para la reubicación.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio con pronóstico		
Numeral 8.9	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	100% de las solicitudes en un máximo de 4 DH.
Numeral 8.9	Entrega coubicación nueva	100% de las habilitaciones en 60 DH.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 8.9	Entrega adecuación coubicación existente	100% de las habilitaciones en 30 DH.
Numeral 8.9	Reasignación y recuperación de espacios	100% en el tiempo pactado.
Numeral 8.9	Reubicación por cierre de Centrales Telefónicas	100% en el tiempo pactado.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio sin pronóstico		
Numeral 8.9	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	80% de las solicitudes en un máximo de 4 DH, 20% restante en un máximo de 6 DH.
Numeral 8.9	Entrega coubicación nueva	80% de las habilitaciones en 60 DH, 20% restante en 90 DH.
Numeral 8.9	Entrega adecuación coubicación existente	80% de las habilitaciones en 30 DH, 20% restante en 45 DH.
Numeral 8.9	Reasignación y recuperación de espacios	80% en el tiempo pactado, 20% restante no podrá exceder el 150% del tiempo original.
Numeral 8.9	Reubicación por cierre de Centrales Telefónicas	80% en el tiempo pactado, 20% restante no podrá exceder el 150% del tiempo original.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio sin importar si hay o no pronóstico		
Numeral 8.9	Autorización de acceso a coubicación por falla	100% de las solicitudes en 2 horas.
Numeral 8.9	Autorización de acceso por mantenimiento preventivo	100% de las solicitudes en 2 DH.

¹Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida 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 parámetros e 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.

Información de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SC durante el T1 2019. La primera de ellas (4.67) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (4.68) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.67: Solicitudes de SC según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	TOTAL
Telmex	Bestel	-	1	-	1
TOTAL		-	1	-	1
%		-	100%	-	100%

Figura 4.68: Solicitudes de SC según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En Proceso	TOTAL
Telmex	Bestel	1	-	-	1
TOTAL		1	-	-	1
%		100%	-	-	100%

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SC

En la Figura 4.69 se muestra una comparación entre el T4 2018 y T1 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia la misma tendencia que en el trimestre anterior.

	T4 2018	T1 2019	Var.
Alta	-	-	-
Baja	-	-	-
Modificación	1	1	-
Rep. fallas	-	-	-

Figura 4.69:
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SCyD entre el T4 2018 y T1 2019, incluidos Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

Figura 4.70: Dispersión geográfica de las solicitudes de SC [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 8.7 de la OREDA, este se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 8.9 de la Oferta establece que el 100% de las solicitudes con pronóstico deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para las solicitudes sin pronóstico, los porcentajes de cumplimiento son diferentes, el 80% de las solicitudes deberá validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 6 días hábiles a partir de su entrega.

No se registraron solicitudes de alta durante el T1 2019.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 8.7 de la Oferta, la habilitación del servicio se debe realizar en un máximo de 60 días hábiles contados a partir de la aceptación de la cotización por parte del CS. Los parámetros e indicadores para la provisión del SC establecidos en el numeral 8.9 de la OREDA indican que la habilitación del servicio deberá realizarse, en el caso de solicitudes pronosticadas, en 60 días hábiles desde la aceptación de la cotización en el 100% de los casos; si se trata de solicitudes sin pronóstico, en 60 días hábiles desde la aceptación de la cotización en el 80% de los casos y en 90 días hábiles en el 20% de los casos restantes.

No se registraron solicitudes de alta durante el T1 2019.

Solicitudes de modificación de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 8.7 de la OREDA, indica que se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 8.9 de la Oferta establece que el 100% de las solicitudes con pronóstico deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para las solicitudes sin pronóstico, los porcentajes de cumplimiento son diferentes, el 80% de las solicitudes deberá validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 4 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 6 días hábiles a partir de su entrega.

Figura 4.71: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SC sin pronóstico [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Validación		TOTAL	Factibilidad		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH		≤3 DH	>3 DH	
Telmex	Bestel	-	1	1	1	-	1
TOTAL		-	1	1	1	-	1
%		-	100%	100%	100%	-	100%

Como se puede observar en la Figura anterior, la solicitud de modificación de servicio no pronosticada por Bestel y registrada por Telmex, fue validada en un tiempo mayor al establecido en la OREDA; sin embargo, la determinación de la factibilidad se realizó en el tiempo establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 8.9 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (1) de las solicitudes sin pronóstico de modificación de SC de Bestel 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 el procedimiento establecido en el numeral 8.7 de la Oferta, la habilitación del servicio se debe realizar en un máximo de 30 días hábiles contados a partir de la aceptación de la cotización por parte del CS. Los parámetros e indicadores para la provisión del SC establecidos en el numeral 8.9 de la OREDA, indican que la habilitación del servicio deberá realizarse, en el caso de solicitudes pronosticadas, en 60 días hábiles desde la aceptación de la cotización en el 100% de los casos; si se trata de solicitudes sin pronóstico, en 60 días hábiles desde la aceptación de la cotización en el 80% de los casos y en 90 días hábiles en el 20% de los casos restantes.

La solicitud de servicio presentada por Bestel, fue habilitada en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 8.9 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (1) de las solicitudes de modificación del SC de Bestel fueron habilitadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.

4.2.8 Trabajos Especiales

El numeral 9 de la OREDA establece que en caso de que el AEPT no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en la Oferta, el CS podrá solicitar Trabajos Especiales con el fin de acceder a los servicios regulados. En ese sentido, los numerales 9.3 y 9.5 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 4.72 que se incluye a continuación.

Figura 4.72: Obligaciones relacionadas con los Trabajos Especiales [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud y entrega de servicios		
Numeral 9.3	Presentación de los términos para ofrecer el servicio	5 DH a partir de la validación de la solicitud de Trabajo Especial si no requiere obra civil o cotización de un proveedor. 10 DH a partir de la validación de la solicitud de Trabajo Especial si requiere obra civil o cotización de un proveedor.
Numeral 9.3	Habilitación del Trabajo Especial	Una vez aceptada la cotización, se acordará una fecha de entrega.
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 9.5	Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio	100% en todos los Trabajos Especiales.

Durante el T1 2019 Telmex recibió una solicitud de Trabajo Especial por parte de Bestel.

Figura 4.73: Detalle de las solicitudes de servicio de Trabajo Especial presentadas a Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T1 2019]

CS	AEPT	Servicio relacionado	Fecha de solicitud	Fecha de entrega de términos	Plazo en la entrega de términos (DH) ²⁸
Bestel	Telmex	SC	7/02/19	12/02/19	4

Como se observa en la Figura anterior, Telmex realizó la presentación de los términos en el plazo establecido en el Numeral 9.3 de la Oferta de Referencia.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 9.5 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (1) de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio fue entregado.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 9.3 de la Oferta, la habilitación de los servicios deberá llevarse a cabo en el tiempo establecido en la cotización, a partir del día siguiente al pago del servicio por parte del CS.

Figura 4.74: Plazos de habilitación de las solicitudes de Trabajo Especial [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T1 2019]

AEPT	CS	Fecha de Pago de la Cotización por parte del CS	Tiempo estipulado en la cotización para la Habilitación	Fecha de notificación de Trabajo Finalizado	Tiempo de habilitación del TE
Telmex	Bestel	5/03/2019	15 DH	15/03/2018	9 DH

Como se puede observar en la Figura anterior, la solicitud de Trabajo Especial por parte de Bestel fue habilitada dentro del tiempo establecido en la cotización.

²⁸Por consistencia con la metodología aplicable para el resto de solicitudes de la OREDA, se considera que las solicitudes recibidas fuera de horario hábil son consideradas para el siguiente día hábil.

5 PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO



5 REPORTE DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

5.1 ANTECEDENTE

Mediante Acuerdo P/IFT/150617/339, de fecha 15 de junio de 2017, el Pleno del IFT emitió los ICD señalados en las Medidas Septuagésima Octava y Transitoria Quinta del Anexo 1 de la Resolución de fecha 27 de febrero de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 y términos, formatos y plazos para la presentación y seguimiento de los reportes de desempeño, Resolución que en su Artículo 6 establece lo siguiente:

“Artículo 6.- Los Reportes de Desempeño deberán ser presentados por el AEP 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 señalados en 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:

“Artículo 6.- Los Reportes de Desempeño deberán ser presentados por el AEP 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 los integrantes del AEPT.

5.2 TELCEL

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 8 de febrero de 2019, Telcel proporcionó información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de octubre al 31 de diciembre de 2018, en términos de las Medidas Septuagésima Octava y Quinta Transitoria del Anexo 1 de la Resolución Bienal, las cuales consisten en:

ANEXO 1

“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 DEL ANEXO 1

“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; y (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.

5.3 TELMEX Y TELNOR

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 8 de febrero de 2019, Telmex y Telnor proporcionaron información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de octubre al 31 de diciembre de 2018, 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; (ii) promedios de fallas; (iii) tiempo promedio de solución de fallas; (iv) porcentaje promedio de disponibilidad y (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.

6 VISITAS DE VERIFICACIÓN



6 VISITAS DE VERIFICACIÓN

De enero a marzo de 2019, la DG-SVRA realizó una Visita de Verificación al Concesionario Solicitante de nombre “Axtel, S.A.B de C.V.”, con el objeto de verificar los procedimientos del SEG que el AEPT implementó para atender las solicitudes de contratación del servicio mayorista de arrendamiento de Enlaces Dedicados, relativos a la contratación, baja y cancelación de servicios, así como los procedimientos de reportes, de seguimiento de fallas e incidencias presentadas en los servicios, además el proceso de consultar el estado de las solicitudes y verificar la continuidad de los procedimientos establecidos en el SEG.

Figura 6.1 Visitas de Verificación realizadas en el T1 2019

Fecha de visita de verificación	Objeto de la visita de verificación	Medidas verificadas	Estatus del procedimiento de verificación
05, 06, 07, 08, 11 y 12 de marzo de 2019	Verificar los procedimientos que realiza La Visitada en su calidad de Concesionario Solicitante, a través del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) relacionados con la contratación, baja y cancelación de servicios, el reporte y seguimiento de fallas e incidencias presentadas en estos servicios, consultas sobre el estado de la solicitudes, la continuidad de los procedimientos correspondientes a través del SEG una vez que se haya restablecido posterior a una falla y aquellos que tienen relación o son necesarios para la correcta contratación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados;	En la medida CUADRAGÉSIMA SEGUNDA del Anexo 2, de la Resolución Bienal	EN PROCESO DE DICTAMINACIÓN

7 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AEPT



7 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

7.1 TELMEX

De las acciones de supervisión realizadas con relación a los títulos de concesión otorgados al AEPT supervisados durante el primer trimestre calendario de 2019, se hace de su conocimiento que derivado de las solicitudes de prórroga de vigencia de los título de concesión otorgados a Telmex, la DG-SUV lleva a cabo las acciones de supervisión tendientes a la emisión del dictamen de cumplimiento de obligaciones solicitado por la Unidad de Concesiones y Servicios el 20 de febrero de 2019 mediante oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/208/2019, respecto de los títulos de concesión que se precisan a continuación:

Expediente	Folio FET	Título de Concesión	TELMEX Fecha de otorgamiento o prórroga	Servicios	Cantidad de Títulos de concesión y cobertura
312.045/0010 T.R	FET071663CO- 102992	Título de concesión para uso comercial.	15 de noviembre de 2016 (FONCOS 05)	Internet, telefonía local fija, telefonía pública y transmisión de datos.	1 título de red.
312.045/0010 T.R	FET071664CO- 102992	Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso comercial.	15 de noviembre de 2016 (FONCOS 05)	Internet, telefonía local fija, telefonía pública y transmisión de datos.	1 título de bandas. Bandas de frecuencias: 1427.25– 1437.75 MHz 1492.25– 1502.75 MHz 453.000-457.475 TRANSMISIÓN DE LA ESTACIÓN MÓVIL 463.000-467.475 TRANSMISIÓN DE LA ESTACIÓN BASE

7.2 TELCEL

Ahora bien, se informa que en el T1 2019, fue seleccionado dentro del programa de supervisión aleatoria el título de concesión otorgado a Telcel, que se precisa a continuación:

TELCEL					
Expediente	Folio FET	Título de Concesión	Fecha de otorgamiento o prórroga	Servicio	Cantidad de Títulos de concesión y cobertura
312.045/0043(L)	FET068274CO-100625	Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para prestar el servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil.	21 de abril de 2005.	Internet y telefonía celular/móvil	1 título de bandas. Región 7. Bandas de frecuencias: 1890 – 1895 MHz 1970 – 1975 MHz

8 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS



8 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

8.1 TARIFAS MINORISTAS

8.1.1 Tarifas autorizadas del servicio móvil

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 agente económico preponderante 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 Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 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 Telcel:

Mediante oficio IFT/221/UPR/014/2019 de fecha 18 de enero de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	IoT Conectado (Connected IoT)	001240	14-enero-2019
2.-	Roaming Internacional para Pospago (Abierto)	001241	14-enero-2019
3.-	Descuento en Renta al renovar el Plazo mínimo de contratación con los planes Telcel Max Sin Límite 3000 y 5000 (Promoción Oro)	001243	14-enero-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/018/2019 de fecha 25 de enero de 2019 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 Estudiante Convenio B	002724	22-enero-2019
2.-	Descuento en Renta al renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los planes Telcel Max Sin Límite Empresariales 3000 y 5000 4G (Promoción Oro)	002725	22-enero-2019
3.-	Telcel Empresa Consumo Controlado E005	002726	22-enero-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/061/2019 de fecha 15 de febrero de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Descuento en Renta al renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los planes Telcel Max sin Límite Empresariales 3000 y 5000 4G (Promoción Oro)	007746	12-febrero-2019
2.-	Descuento en Renta al renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los planes Telcel Max sin Límite 3000 y 5000 (Promoción Oro)	007747	12-febrero-2019
3.-	Promoción Oro	007748	12-febrero-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
4.-	Gestión Vehicular Telcel (GVT Flotilla)	007915 ²⁹	13-febrero-2019
5.-	\$200 de Saldo de Regalo o 1 Paquete Amigo Sin Límite 200 al recargar \$100 (Amigo Kit)	008104	14-febrero-2019
6.-	\$300 de Saldo de Regalo o 1 Paquete Amigo Sin Límite 300 al recargar \$100 (Amigo Kit)	008105	14-febrero-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/092/2019 de fecha 15 de marzo de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet (Planes Mixto/Consumo Controlado)	011795	12-marzo-2019
2.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet (Pospago)	011797	12-marzo-2019
3.-	Gestión Vehicular Telcel (GVT Flotilla)	011798	12-marzo-2019
4.-	Planes Telcel Gen Consumo Controlado 4G	011909	12-marzo-2019
5.-	Promoción doble de megas al contratar o renovar con planes empresariales	011910	13-marzo-2019
6.-	Adelanta Megas	012243 ³⁰	14-marzo-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/096/2019 de fecha 22 de marzo de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Plan Internet 2 MB	012712	20-marzo-2019
2.-	Telcel IoT Empresarial E017	012713	20-marzo-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/110/2019 de fecha 29 de marzo de 2019 se autorizó la siguiente tarifa:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite	013392	26-marzo-19
2.-	Paquetes Amigo Sin Límite	013393	26-marzo-19
3.-	Paquetes Internet Amigo	013394	26-marzo-19
4.-	Combo Apps (Suscripción)	013395	26-marzo-19
5.-	Plan Telcel Max Sin Límite 1000	013396	26-marzo-19
6.-	Plan Telcel Max Sin Límite 1500	013397	26-marzo-19
7.-	Descuento de \$30 al domiciliar el pago de factura a tarjeta de crédito	013398	26-marzo-19
8.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con los Planes Telcel Max Sin Límite e Internet Telcel (699)	013399	26-marzo-19
9.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1500 4G	013584	27-marzo-19
10.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1000 4G	013576	27-marzo-19
11.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1500 4G AA	013577	27-marzo-19
12.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1000 4G AA	013578	27-marzo-19
13.-	Telcel Max Sin Límite PYME 1500 4G	013579	27-marzo-19
14.-	Telcel Max Sin Límite PYME 1000 4G	013580	27-marzo-19
15.-	Telcel Max Control Empresarial 1500 4G	013581	27-marzo-19
16.-	Telcel Max Control Empresarial 1000 4G	013583	27-marzo-19

²⁹ En alcance al folio 002723

³⁰ En alcance al folio 11800

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
17.-	Descuento de \$30 al domiciliar el pago de factura a tarjeta de crédito. Segmento Corporativo Empresarial	013585	27-marzo-19
18.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con los Planes Corporativos participantes (699)	013586	27-marzo-19

Del análisis a la totalidad de las tarifas de los oficios arriba mencionados se desprendió que los servicios de telecomunicaciones ofertados por el agente económico preponderante 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 Ley.

De la misma forma, se revisó que las citadas tarifas cumplieran con la Medida Quincuagésima de las Medidas 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 Móviles de la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES SUPRIME, MODIFICA Y ADICIONA LAS MEDIDAS IMPUESTAS AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE RESOLUCIÓN DE FECHA 6 DE MARZO DE 2014, APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/060314/76" aprobada mediante Resolución P/IFT/EXT/270217/119.

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.

8.1.2 Tarifas autorizadas del servicio fijo

Ahora bien, por lo que hace a Telmex y Telnor, mediante oficio IFT/221/UPR/016/2019 de 22 de enero de 2019, se autorizaron las siguientes tarifas:

NO.	NOMBRE DE LA TARIFA SOLICITADA	FOLIO DE OFICIALÍA DE PARTES	FECHA DE RECEPCIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES	CONCESIONARIO
1	Promoción paquetes superiores	055139	4-diciembre-2018	Telnor
2	Promoción paquetes superiores	055140	4-diciembre-2018	Telmex
3	Cámbiate a Telnor	055143 y 001840	4-diciembre-2018 y 17-enero-2019	Telnor
4	Cámbiate a Telmex	055144 y 001839	4-diciembre-2018 y 17-enero-2019	Telmex
5	Promoción Mi Negocio más Velocidad	056302	13-diciembre-2018	Telnor
6	Promoción Mi Negocio más Velocidad	056303	13-diciembre-2018	Telmex

Mediante oficio IFT/221/UPR/076/2019 de fecha 5 de marzo de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

NO.	NOMBRE DE LA TARIFA SOLICITADA	FOLIO DE OFICIALÍA DE PARTES	FECHA DE RECEPCIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES	CONCESIONARIO
1	Promoción gastos de instalación para servicios Infinitum Negocio	00977 ³¹ y 007078	11 de enero y 7 de febrero de 2019	Telmex
2	Promoción gastos de instalación para servicios Infinitum Negocio	00978 ³² y 007080	11 de enero y 7 de febrero de 2019	Telnor

Al analizar las solicitudes de registro de tarifas, se concluyó que los planes analizados consideraban tarifas de servicios asociados a la comunicación de señales de voz entre usuarios que utilizan la Red concesionada, por lo que las mismas se encontraban sujetas a control tarifario por el Título de Concesión de Telmex. Por otra parte, también existían servicios de prestación de datos, mismos que son considerados como canasta básica de conformidad con la medida Cuadragésima de las Medidas Fijas.

Con fecha 14 de julio de 2016, el Pleno del Instituto en su XXIII Sesión Ordinaria, aprobó mediante acuerdo P/IFT/140716/405 la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece los parámetros del sistema de precios tope aplicables a los servicios incluidos en la canasta de servicios básicos controlados de Teléfonos de México, S.A.B de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. para el período 2015-2018” (en lo sucesivo, “Resolución de Precios Tope”) en la que el Resolutivo Segundo señala que el Factor de Ajuste por Productividad “X”, al que se refiere el último párrafo de la Condición 6-2 del Título de Concesión de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., será de 0.35% (cero punto treinta y cinco por ciento) trimestral.

Asimismo, con fecha 26 de abril de 2017, el Pleno del Instituto en su XV Sesión Ordinaria, aprobó mediante acuerdo P/IFT/260417/191 la “Resolución por la que el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece los parámetros del sistema de precios tope de conformidad con la medida Cuadragésima del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia aplicable al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones para el

³¹ En alcance a los folios 049249 y 055138

³² En alcance a los folios 049251 y 055137

periodo 2017-2018.” (en lo sucesivo, “Resolución de precios tope de las medidas fijas”) en la que el Resolutivo Primero señala que el Factor de Ajuste por Productividad “X”, será de 0.91% (cero punto noventa y uno por ciento) anual.

Atendiendo los Acuerdos anteriores, se revisó que las modificaciones tarifarias que Telmex y Telnor pretendían aplicar a sus usuarios cumplieran con las restricciones establecidas en la condición 6-3 de su Título de Concesión y la medida Cuadragésima de las Medidas Fijas, en el sentido de que los ingresos tope de la canasta no pueden ser rebasados. En ese sentido, y tomando en consideración los factores de ajuste por productividad sectorial, se analizaron las solicitudes de tarifas propuestas y se observó que los ingresos tope que señala la condición 6-3 de la Concesión-Telmex y la medida Cuadragésima de las Medidas Fijas no fueron rebasados.

Por otra parte, también se analizó que se cumpliera con lo estipulado en los artículos 118 fracción V y Vigésimo Quinto Transitorio de la Ley, así como con 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”, por lo que del contenido de las solicitudes en comento, en las que resultara aplicable, no se desprendió que existiese cobro alguno por llamadas a destinos nacionales. De la misma forma, para las llamadas en la modalidad “El que llama paga” bajo el prefijo 044 y 045, se eliminó el cobro de la larga distancia, esto es, unificando los costos para las llamadas originadas con el prefijo 044, así como para las originadas con el prefijo 045. Por lo tanto, se concluyó que el cobro de Larga Distancia para llamadas nacionales había sido eliminado.

Adicionalmente, del análisis integral a las solicitudes se desprende que la información incluida en las tarifas analizadas, referente a las características del servicio, condiciones de aplicación, restricciones, cobertura y vigencia, se presenta de manera clara, precisa y suficiente para otorgar certeza jurídica al suscriptor, además de que plantea un trato no discriminatorio al usuario final.

Por otra parte, en las solicitudes de tarifas 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.

Finalmente, en cumplimiento de lo establecido en las disposiciones CUARTA, NOVENA Y DÉCIMA del Anexo Único del “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LA METODOLOGÍA, TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LLEVAR A CABO LAS PRUEBAS DE REPLICABILIDAD ECONÓMICA APLICABLE A LOS SERVICIOS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN TELECOMUNICACIONES A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS SEXAGÉSIMA SÉPTIMA DEL ANEXO 2 Y CUADRAGÉSIMA NOVENA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119”, se llevaron a cabo las pruebas de replicabilidad económica, y una vez realizado el análisis correspondiente este Instituto no encontró inconveniente alguno para autorizar las tarifas solicitadas. Lo anterior, sin perjuicio de cualquier otra valoración que pudiese realizar el Instituto conforme a sus atribuciones.

2.- TARIFAS MAYORISTAS

8.1.3 Servicios mayoristas de Comercialización de Servicios por parte de Operadores Móviles Virtuales

Dentro del convenio celebrado el pasado 28 de marzo de 2019, e inscrito en la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones, entre Telcel como integrante del AEP³³ y TV Cable de Oriente, como 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, las siguientes tarifas:

SERVICIO	UNIDADES DE SERVICIO
a) Voz	Minuto Saliente: Mínima e incremental de cobro por 60 segundos redondeo
b) Mensajes de Texto (SMS) (persona a persona)	Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII
c) Datos	1 MB = 1024 KB 1KB Mínima e Incremental

Tarifas aplicables de conformidad al Rango alcanzado por el OMV.

	Rango 0	Rango 1	Rango 2
Cargo Mínimo Mensual	Ver nota 2	\$689, 655.17	\$17, 241,379.31
Bolsa de trafico de Unidades Iniciales (1)	Ver nota 2	\$12,500,001	\$437,500,000
Bolsa de Trafico de Unidades Finales (1)	Ver nota 2	\$17,500,000	\$475,000,000
Tarifas adicionales			
MB	\$ 0.060 M.N.	\$ 0.039 M.N.	\$ 0.036 M.N.
SMS Saliente (persona a persona)	\$ 0.55 M.N.	\$ 0.039	\$ 0.036
Min Saliente	\$ 0.080 M.N.	\$ 0.075	\$ 0.070
Min y SMS Entrante	\$ -----	\$ -----	\$ -----

Las cantidades mencionadas están expresadas en pesos mexicanos moneda de curso legal.

Todos los valores o cantidades sin impuestos al Valor Agregado ("IVA"); el OMV pagará todos los impuestos aplicables según la ley vigente.

1) El cálculo de la Bolsa de Trafico Unidades Iniciales y la Bolsa de Unidades Finales es la suma de MB (datos) + Minutos totales (entrantes y salientes), sin considerar costos adicionales de terceros, como pago de interconexión nacional e internacional, servicios de roaming internacional, servicios de valor agregado entre otros + SMS (salientes).

2) No hay cargo mínimo mensual. Bolsa de Trafico de Unidades Iniciales o Bolsa de Trafico de Unidades Finales en Rango 0; el OMV pagará el tráfico generado conforme a las Tarifas Adicionales señaladas en ese mismo rango.

³³ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/4057_6329_190613163456.pdf

8.1.4 Servicios mayoristas de Usuario Visitante

Respecto del servicio mayorista de Usuario Visitante, en el primer trimestre del año 2019 no se registraron cambios en las tarifas dado que el último registro que se tiene con respecto a este servicio, es el convenio celebrado el pasado 01 de junio de 2018, entre Telcel como integrante del AEP³⁴ y el Concesionario AT&T, presentando las siguientes tarifas:

Servicio	Unidades de Servicio	USO DE RED Tarifa*		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 1
		De 1 unidad hasta 1,000 millones de unidades anuales	De 1,000 (+1) de unidades hasta 2,500 millones de unidades anuales (inclusive)	De 2,500 (+1) de unidades de unidades anuales en adelante
a) Voz	Minuto entrante y Minuto Saliente Mínima e incremental de cobro por segundo y sin redondeo	\$ 0.0692 M.N.	\$ 0.0692 M.N.	\$ 0.0692 M.N.
b) Mensajes de texto (SMS)	Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII	\$ 0.0645 M.N.	\$ 0.062 M.N.	\$ 0.058 M.N.
c) datos	Por MB mínima e incremental por 1 KB	\$ 0.0645 M.N.	\$ 0.062 M.N.	\$ 0.058 M.N.

8.1.5 Servicios para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (móvil)

El 05 de octubre de 2018 el Instituto, a través del ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA 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 DIPSА, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y del ACUERDO MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA 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 DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, así como por lo establecido en los oficios IFT/221/UPR/519/2018 y IFT/221/UPR/520/2018, ambos de fecha 27 de noviembre de 2019, 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 2019. Cabe destacar que OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V. expone a través de dirección electrónica³⁵ los siguientes niveles tarifarios, aplicables al primer trimestre de 2019, para dicha oferta de referencia de compartición de infraestructura:

³⁴ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/3384_7984_180809101819.pdf

³⁵ Ver <https://www.telesites.com.mx/pdf/Opsimex/AUCIP/Anexo%20IV%20A.pdf>

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 (m²) 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 ³⁶	Unidad	Valor
Alto	7	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$23,868.70
Medio Alto	6	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$23,073.08
Medio	5	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$22,277.45
Medio Bajo	4	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$21,481.82
Bajo	1, 2 y 3	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$20,686.21

Cualquier excedente de los 8.5 m² o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m², 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 \$94.30 (noventa y cuatro Pesos 30/100 M.N.); es decir,

$$\text{Costo Adicional} = \text{Área de Antena m}^2 * \text{Altura NCR en metros} * 94.30 \text{ (noventa y cuatro Pesos 30/100 M.N.)}$$

Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso.

En caso de que el AEP sea propietario del predio en donde se ubica el Espacio Aprobado en Piso sea uno de los miembros que formen parte del AEP, 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 AEP, 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 ³⁷	Unidad	Valor (sin I.V.A)
Alto	7	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$13,297.50
Medio Alto	6	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$10,672.80
Medio	5	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$8,509.38
Medio Bajo	4	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$7,601.96
Bajo	1, 2 y 3	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$7,411.46

³⁶ 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>.

³⁷ 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>.

En caso que el propietario del sitio en cuestión no sea uno de los miembros que formen parte del AEP, 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 AEP, el CS deberá cubrir las cantidades mensuales prorratea 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 \$488.50 (cuatrocientos ochenta y ocho pesos 50/100 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.

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 \$13,399.20 (trece mil trescientos noventa y nueve pesos ochocientos doce 20/100 M.N.).
- Servicio de Análisis de Factibilidad. Por la prestación del Servicio de Análisis de Factibilidad, la cantidad de \$4,187.24 (cuatro mil ciento ochenta y siete pesos 24/100 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 \$75,482.20 (setenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y dos pesos 20/100 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 \$12,422.17 (doce mil cuatrocientos veintidós pesos 17/100 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 \$13,399.20 (trece mil trescientos noventa y nueve pesos 20/100 M.N.).

8.1.6 Servicios de Enlaces Dedicados

Con relación a la prestación del servicio mayorista de Enlaces Dedicados, en los convenios celebrados entre el AEP³⁸ y otros concesionarios durante el primer trimestre de 2019, se establecieron las tarifas que a continuación se detallan, mismas que resultan coincidentes a las establecidas 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/EXT/111218/29 y P/IFT/EXT/111218/30 respectivamente.

³⁸ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/4027_780_190429153349.pdf

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	\$1,266.55	Ethernet 1 Mbps	\$11,936.66
128 Kbps	\$1,899.83	Ethernet 2 Mbps	\$11,936.66
192 Kbps	\$2,533.10	Ethernet 4 Mbps	\$11,936.66
256 Kbps	\$3,166.38	Ethernet 6 Mbps	\$11,936.66
384 Kbps	\$3,799.65	Ethernet 8 Mbps	\$11,936.66
512 Kbps	\$4,432.93	Ethernet 10 Mbps	\$11,936.66
768 Kbps	\$5,066.20	Ethernet 20 Mbps	\$11,936.66
1024 Kbps	\$5,699.48	Ethernet 30 Mbps	\$11,936.66
E1 (2 Mbps)	\$8,926.20	Ethernet 40 Mbps	\$11,936.66
E2 (8 Mbps)	\$35,704.80	Ethernet 50 Mbps	\$11,936.66
E3 (34 Mbps)	\$45,188.91	Ethernet 60 Mbps	\$11,936.66
E4 (139 Mbps)	\$100,086.35	Ethernet 70 Mbps	\$11,936.66
STM1 (155 Mbps)	\$100,086.35	Ethernet 80 Mbps	\$11,936.66
STM4 (622 Mbps)	\$225,194.23	Ethernet 90 Mbps	\$11,936.66
STM 16 (2.5 Gbps)	\$562,985.57	Ethernet 100 Mbps	\$23,873.32
STM 64 (10 Gbps)	\$900,776.92	GigaEthernet 100 Mbps	\$23,873.32
STM-256 (40 Gbps)	\$3,603,107.68	GigaEthernet 150 Mbps	\$23,873.32
2 Mbps PMP	\$8,926.20	GigaEthernet 200 Mbps	\$23,873.32
34 Mbps PMP	\$45,188.91	GigaEthernet 250 Mbps	\$23,873.32
155 Mbps PMP	\$100,086.35	GigaEthernet 300 Mbps	\$23,873.32
622 Mbps PMP	\$225,194.23	GigaEthernet 350 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 400 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 450 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 500 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 550 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 600 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 750 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 1 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 2 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 4 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 6 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 8 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 10 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 100 Gbps	\$95,493.30
		Hub 1 Gbps	\$95,493.30
		Hub 10 Gbps	\$95,493.30
		Hub 100 Gbps	\$95,493.30

Tabla 2. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Entre Localidades

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades
64 Kbps	\$1,022.91	Ethernet 1 Mbps	\$2,443.08
128 Kbps	\$1,192.10	Ethernet 2 Mbps	\$2,443.08
192 Kbps	\$1,341.32	Ethernet 4 Mbps	\$2,443.08
256 Kbps	\$1,490.26	Ethernet 6 Mbps	\$2,443.08
384 Kbps	\$1,639.21	Ethernet 8 Mbps	\$2,443.08
512 Kbps	\$1,788.43	Ethernet 10 Mbps	\$2,443.08

ENERO-MARZO 2019

768 Kbps	\$1,937.37
1024 Kbps	\$2,086.31
E1 (2 Mbps)	\$3,409.60
E2 (8 Mbps)	\$13,638.41
E3 (34 Mbps)	\$35,792.64
E4 (139 Mbps)	\$114,156.07
STM1 (155 Mbps)	\$114,156.07
STM4 (622 Mbps)	\$369,865.96
STM 16 (2.5 Gbps)	\$924,665.03
STM 64 (10 Gbps)	\$1,479,463.82
STM-256 (40 Gbps)	\$5,917,855.28

Ethernet 20 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 30 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 40 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 50 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 60 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 70 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 80 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 90 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 100 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 100 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 150 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 200 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 250 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 300 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 350 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 400 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 450 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 500 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 550 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 600 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 750 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 1 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 2 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 4 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 6 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 8 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 10 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 100 Gbps	\$4,886.17

Tabla 3. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos de L.D. Internacionales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
64 Kbps	\$1,321.43
128 Kbps	\$1,644.32
192 Kbps	\$1,750.17
256 Kbps	\$2,035.32
384 Kbps	\$2,320.71
512 Kbps	\$2,605.88
768 Kbps	\$2,891.28
1024 Kbps	\$3,176.67
E1 (2 Mbps)	\$4,968.67
E2 (8 Mbps)	\$19,874.69
E3 (34 Mbps)	\$52,159.15
E4 (139 Mbps)	\$114,156.07
STM1 (155 Mbps)	\$114,156.07
STM4 (622 Mbps)	\$369,865.96
STM 16 (2.5 Gbps)	\$924,665.03
STM 64 (10 Gbps)	\$1,479,463.82
STM-256 (40 Gbps)	\$5,917,855.28

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
Ethernet 1 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 2 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 4 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 6 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 8 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 10 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 20 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 30 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 40 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 50 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 60 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 70 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 80 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 90 Mbps	\$2,443.08
Ethernet 100 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 100 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 150 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 200 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 250 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 300 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 350 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 400 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 450 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 500 Mbps	\$4,886.17

GigaEthernet 550 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 600 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 750 Mbps	\$4,886.17
GigaEthernet 1 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 2 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 4 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 6 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 8 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 10 Gbps	\$4,886.17
GigaEthernet 100 Gbps	\$4,886.17

Renta Mensual

Tabla 4. Renta mensual por Tramo Local

Velocidad	Renta Mensual	Velocidad	Renta Mensual
64 Kbps	\$292.17	Ethernet 1 Mbps	\$939.82
128 Kbps	\$367.18	Ethernet 2 Mbps	\$1,457.71
192 Kbps	\$429.89	Ethernet 4 Mbps	\$2,000.36
256 Kbps	\$485.75	Ethernet 6 Mbps	\$2,002.27
384 Kbps	\$584.87	Ethernet 8 Mbps	\$4,811.20
512 Kbps	\$673.15	Ethernet 10 Mbps	\$5,103.15
768 Kbps	\$829.83	Ethernet 20 Mbps	\$6,502.07
1024 Kbps	\$969.37	Ethernet 30 Mbps	\$7,444.83
E1 (2 Mbps)	\$1,539.20	Ethernet 40 Mbps	\$8,570.05
E2 (8 Mbps)	\$6,156.81	Ethernet 50 Mbps	\$9,553.01
E3 (34 Mbps)	\$13,505.65	Ethernet 60 Mbps	\$10,187.48
E4 (139 Mbps)	\$39,343.10	Ethernet 70 Mbps	\$10,771.43
STM1 (155 Mbps)	\$39,343.10	Ethernet 80 Mbps	\$11,315.35
STM4 (622 Mbps)	\$59,452.37	Ethernet 90 Mbps	\$11,826.53
STM 16 (2.5 Gbps)	\$145,565.78	Ethernet 100 Mbps	\$12,310.28
STM 64 (10 Gbps)	\$356,995.29	GigaEthernet 100 Mbps	\$12,310.28
STM-256 (40 Gbps)	\$898,613.73	GigaEthernet 150 Mbps	\$14,431.68
2 Mbps PMP	\$2,251.30	GigaEthernet 200 Mbps	\$18,107.64
34 Mbps PMP	\$14,929.85	GigaEthernet 250 Mbps	\$20,007.91
155 Mbps PMP	\$42,191.49	GigaEthernet 300 Mbps	\$21,736.36
622 Mbps PMP	\$66,573.37	GigaEthernet 350 Mbps	\$23,333.89
		GigaEthernet 400 Mbps	\$24,827.27
		GigaEthernet 450 Mbps	\$26,235.19
		GigaEthernet 500 Mbps	\$27,571.31
		GigaEthernet 550 Mbps	\$28,845.97
		GigaEthernet 600 Mbps	\$30,067.24
		GigaEthernet 750 Mbps	\$33,469.26
		GigaEthernet 1 Gbps	\$39,130.50
		GigaEthernet 2 Gbps	\$51,304.67
		GigaEthernet 4 Gbps	\$64,606.26
		GigaEthernet 6 Gbps	\$78,272.97
		GigaEthernet 8 Gbps	\$89,814.33
		GigaEthernet 10 Gbps	\$99,995.39
		GigaEthernet 100 Gbps	\$310,064.31
		Hub 1 Gbps	\$39,130.50
		Hub 10 Gbps	\$99,995.39
		Hub 100 Gbps	\$310,064.31

Enlace entre Localidades

Tabla 5. Renta mensual por Tramo Entre Localidades								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
64 Kbps	\$175.22	\$4.54	\$365.46	\$3.14	\$682.74	\$1.05	\$960.24	\$1.05
128 Kbps	\$296.53	\$7.45	\$617.91	\$5.28	\$1,153.22	\$2.17	\$1,623.01	\$1.55
192 Kbps	\$409.50	\$9.81	\$856.87	\$7.08	\$1,590.58	\$2.72	\$2,261.36	\$1.91
256 Kbps	\$510.13	\$12.03	\$1,068.84	\$8.73	\$1,979.67	\$3.30	\$2,825.88	\$2.36
384 Kbps	\$692.42	\$16.10	\$1,452.24	\$11.93	\$2,685.00	\$4.57	\$3,845.80	\$3.18
512 Kbps	\$858.47	\$19.84	\$1,801.86	\$14.66	\$3,328.23	\$5.54	\$4,774.69	\$3.93
768 Kbps	\$1,163.47	\$26.61	\$2,442.49	\$19.76	\$4,509.63	\$7.60	\$6,475.10	\$5.51
1024 Kbps	\$1,439.01	\$32.87	\$3,021.49	\$24.36	\$5,576.78	\$9.28	\$8,011.80	\$6.77
E1 (2 Mbps)	\$2,550.70	\$58.13	\$5,358.11	\$43.21	\$10,071.35	\$16.46	\$14,206.33	\$11.83
E2 (8 Mbps)	\$10,202.79	\$232.54	\$21,432.45	\$172.86	\$40,285.39	\$65.85	\$56,837.52	\$47.33
E3 (34 Mbps)	\$35,837.52	\$42.42	\$35,837.52	\$42.42	\$35,837.52	\$42.42	\$35,837.52	\$42.42
E4 (139 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14
STM1 (155 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14
STM4 (622 Mbps)	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36
STM 16 (2.5 Gbps)	\$406,262.72	\$480.90	\$480,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90
STM 64 (10 Gbps)	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98
STM-256 (40 Gbps)	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.95

Enlaces Internacionales

Tabla 6. 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	\$831.18	\$4.54	\$1,021.42	\$3.14	\$1,338.70	\$1.05	\$1,616.20	\$1.05
128 Kbps	\$952.49	\$7.45	\$1,273.87	\$5.28	\$1,809.18	\$2.17	\$2,278.97	\$1.55
192 Kbps	\$1,229.45	\$9.81	\$1,676.82	\$7.08	\$2,410.53	\$2.72	\$3,081.31	\$1.91
256 Kbps	\$1,330.08	\$12.03	\$1,888.79	\$8.73	\$2,799.62	\$3.30	\$3,645.83	\$2.36
384 Kbps	\$1,512.37	\$16.10	\$2,272.19	\$11.93	\$3,504.96	\$4.57	\$4,665.75	\$3.18
512 Kbps	\$1,678.42	\$19.84	\$2,621.81	\$14.66	\$4,148.18	\$5.54	\$5,594.64	\$3.93
768 Kbps	\$2,256.74	\$26.61	\$3,535.75	\$19.76	\$5,602.90	\$7.60	\$7,568.37	\$5.51
1024 Kbps	\$2,532.28	\$32.87	\$4,114.76	\$24.36	\$6,670.05	\$9.28	\$9,105.07	\$6.77
E1 (2 Mbps)	\$3,643.97	\$58.13	\$6,451.38	\$43.21	\$11,164.62	\$16.46	\$15,299.60	\$11.83
E2 (8 Mbps)	\$14,575.86	\$232.54	\$25,805.52	\$172.86	\$44,658.46	\$65.85	\$61,198.39	\$47.33
E3 (34 Mbps)	\$37,204.10	\$42.42	\$37,204.10	\$42.42	\$37,204.10	\$42.42	\$37,204.10	\$42.42
E4 (139 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14

Tabla 6. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional

Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
STM1 (155 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14
STM4 (622 Mbps)	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36
STM 16 (2.5 Gbps)	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90
STM 64 (10 Gbps)	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98
STM-256 (40 Gbps)	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.95

Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet

Tabla 7. Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet

Carga por Km		Carga por Km	
Ethernet 1 Mbps	\$8.27	GigaEthernet 250 Mbps	\$93.28
Ethernet 2 Mbps	\$14.89	GigaEthernet 300 Mbps	\$99.97
Ethernet 4 Mbps	\$19.38	GigaEthernet 350 Mbps	\$106.00
Ethernet 6 Mbps	\$22.61	GigaEthernet 400 Mbps	\$111.52
Ethernet 8 Mbps	\$25.22	GigaEthernet 450 Mbps	\$116.62
Ethernet 10 Mbps	\$27.45	GigaEthernet 500 Mbps	\$121.39
Ethernet 20 Mbps	\$34.75	GigaEthernet 550 Mbps	\$125.86
Ethernet 30 Mbps	\$40.28	GigaEthernet 600 Mbps	\$130.10
Ethernet 40 Mbps	\$44.23	GigaEthernet 750 Mbps	\$141.61
Ethernet 50 Mbps	\$50.60	GigaEthernet 1 Gbps	\$157.97
Ethernet 60 Mbps	\$54.23	GigaEthernet 2 Gbps	\$205.57
Ethernet 70 Mbps	\$57.50	GigaEthernet 4 Gbps	\$267.52
Ethernet 80 Mbps	\$60.50	GigaEthernet 6 Gbps	\$312.08
Ethernet 90 Mbps	\$63.27	GigaEthernet 8 Gbps	\$348.13
Ethernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 10 Gbps	\$378.94
GigaEthernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 100 Gbps	\$909.01
GigaEthernet 150 Mbps	\$76.82		
GigaEthernet 200 Mbps	\$85.70		

Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet

Tabla 8. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet			
CARGO POR KM		CARGO POR KM	
Ethernet 1 Mbps	\$8.27	GigaEthernet 200 Mbps	\$85.70
Ethernet 2 Mbps	\$14.89	GigaEthernet 250 Mbps	\$93.28
Ethernet 4 Mbps	\$19.38	GigaEthernet 300 Mbps	\$99.97
Ethernet 6 Mbps	\$22.61	GigaEthernet 350 Mbps	\$106.00
Ethernet 8 Mbps	\$25.22	GigaEthernet 400 Mbps	\$111.52
Ethernet 10 Mbps	\$27.45	GigaEthernet 450 Mbps	\$116.62
Ethernet 20 Mbps	\$34.75	GigaEthernet 500 Mbps	\$121.39
Ethernet 30 Mbps	\$40.28	GigaEthernet 550 Mbps	\$125.86
Ethernet 40 Mbps	\$44.23	GigaEthernet 600 Mbps	\$130.10
Ethernet 50 Mbps	\$50.60	GigaEthernet 750 Mbps	\$141.61
Ethernet 60 Mbps	\$54.23	GigaEthernet 1 Gbps	\$157.97
Ethernet 70 Mbps	\$57.50	GigaEthernet 2 Gbps	\$205.57
Ethernet 80 Mbps	\$60.50	GigaEthernet 4 Gbps	\$267.52
Ethernet 90 Mbps	\$63.27	GigaEthernet 6 Gbps	\$312.08
Ethernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 8 Gbps	\$348.13
GigaEthernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 10 Gbps	\$378.94
GigaEthernet 150 Mbps	\$76.82	GigaEthernet 100 Gbps	\$909.01

8.1.7 SERVICIO DE DESAGREGACION DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONOMICO PREPONDERANTE

Es relevante destacar que mediante Resolución P/IFT/EXT/111218/25³⁹, 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 del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019. Del mismo modo, mediante Resolución P/IFT/EXT/111218/26⁴⁰, 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 del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019.

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 AEP.

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.

³⁹ El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de la siguiente dirección electrónica <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/vppiftext11121825ct.pdf>

⁴⁰ El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de la siguiente dirección electrónica <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/vppiftext11121826ct.pdf>

SERVICIOS DE REVENTA

Cobros recurrentes

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)		
Renta mensual residencial	\$107.0834	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 AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Renta mensual comercial	\$135.4360	
Nuevos paquetes/paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP	Tarifa correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 37.9998%	
Servicio de Reventa de Internet (SRI)		
Infinitum 10 Mb	\$171.2791	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 los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Infinitum 20 Mb	\$244.8951	
Infinitum 50 Mb	\$318.5110	
Infinitum 100 Mb	\$441.2062	
Infinitum Negocio 10 Mb	\$195.8215	
Infinitum Negocio 20 Mb	\$269.3806	
Infinitum Negocio 50 Mb	\$441.2062	
Infinitum Negocio (Renta mensual IP Dinámica)	\$198.6851	
Infinitum Negocio Red (Renta mensual IP Dinámica)	\$346.5262	
Infinitum Negocio Premium (Renta mensual IP Dinámica)	\$593.5504	
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 AEP	Tarifa correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 43.0702%	
Servicio de Reventa de Paquetes (SRP)		
Paquete 289	\$194.9689	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
Paquete 389	\$250.4922	
Paquete 599	\$376.1133	
Paquetes Conectes Negocio	\$260.15981	
Paquete Infinitum 1499	\$915.1581	
Paquete Infinitum 333	\$219.3955	
Paquete Mi Negocio	\$370.9713	
Paquete Súper Negocio	\$526.6889	
Paquete 999	\$637.7318	

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 1 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 1)	\$1,013.8903	condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 2 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 2)	\$1,231.3390	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 3 (Paquete Telnor Sin Limites 3)	\$1,607.2155	
Velocidad Infinitum 30 MB	\$52.8764	
Velocidad Infinitum 50 MB	\$149.0081	
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 AEP	28.3493%	

Cobros no recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP	\$238.6236
Cambio de domicilio	\$134.8742
Cambio de número	\$17.0100
Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del Concesionario (Autorizado) Solicitante*	\$95.4494
Habilitación de bloqueo y desbloqueo de llamadas*	\$43.5000
Aparato telefónico (Tarifa Usuario Final)	Dependerá del aparato

*Nota: Este cargo aplicará únicamente en aquellos casos en los que éste sea efectivamente aplicado por Telmex y Telnor en los mismos términos y condiciones no menos favorables a los que ofrece a sus usuarios finales o aplica a sus propias operaciones.

SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRMLT)

Cobros no recurrentes

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Gastos de habilitación del SRMLT	Por evento	\$238.6236
Gastos de configuración de la solución SRMLT en central*	Por solicitud de un Concesionario (Autorizado) Solicitante en una central	\$2,338.6704

Nota: * dicha contraprestación es aplicable únicamente a la primera solicitud que realice el Concesionario (o Autorizado) Solicitante en la central correspondiente.

Cobros recurrentes

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de línea residencial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$97.0122
Renta mensual de línea comercial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$135.4360

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.

Otros conceptos de costos evitados aplicables.

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:

a) Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$3.6253
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$23.4577

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga a 1) el AEP, o bien 2) a un tercero, por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual:

Tipo de tecnología de equipo adquirido por el Concesionario (o Autorizado) Solicitante	Unidad	Valor
ADSL	Ajuste de renta mensual	\$3.3822
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$6.8606
ONT	Ajuste de renta mensual	\$13.6811

c) Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga al AEP por el servicio de "Mensajería de Equipo" se descontará de la renta mensual un monto de 2.6333 MXN / Mes.

SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE LOCAL (SAIB)

Cobros no recurrentes del SAIB

Concepto	Contraprestación
Habilitación del SAIB	\$112.5784
Habilitación masiva del SAIB*	"\$31.6643 + \$78.1543 x N"
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	\$225.1362
Gastos de Habilitación por pCAI Local	\$674.3711
Gastos de Habilitación por pCAI Regional	\$674.3711
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional	\$674.3711
Gasto por modificación de ancho de banda	\$112.0494
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad	\$450.2724

*Nota: La tarifa de "Habilitación masiva del SAIB" se encuentra determinada por una componente fija y otra 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.

Cobros recurrentes del SAIB

a) Caso I

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando: 1) los servicios se prestan a través de fibra óptica, o bien 2) se prestan a través de cobre, pero no se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz por el mismo medio.

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
Velocidad de bajada (Mbps)			
5	\$132.2490	\$117.5960	\$101.4343
10	\$150.7627	\$132.4156	\$112.1797
20	\$192.3282	\$169.0440	\$143.3627
30	\$210.1482	\$183.3811	\$153.8583
40	\$241.5870	\$212.2504	\$179.8936
50	\$254.5412	\$222.6351	\$187.4443
100	\$301.8563	\$261.3645	\$216.7041
150	\$336.4981	\$289.9494	\$238.6085
200	\$364.8364	\$313.4484	\$256.7701

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

ENERO-MARZO 2019

Calidad VoIP Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
5	\$154.5799	\$134.4827	\$112.3165
10	\$173.0936	\$149.3024	\$123.0619
20	\$214.6591	\$185.9308	\$154.2449
30	\$232.4790	\$200.2678	\$164.7405
40	\$263.9179	\$229.1372	\$190.7758
50	\$276.8720	\$239.5219	\$198.3265
100	\$324.1872	\$278.2513	\$227.5863
150	\$358.8290	\$306.8362	\$249.4907
200	\$387.1672	\$330.3352	\$267.6523

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

b) Caso II

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando los servicios se prestan a través cobre, y se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz (ya sea por el mismo CS, el AEP o bien otro CS)⁴¹.

En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
5	\$54.1330	\$39.4799	\$23.3183
10	\$72.6467	\$54.2996	\$34.0636
20	\$96.9702	\$73.6860	\$48.0047
30	\$114.7901	\$88.0230	\$58.5002
40	\$128.9870	\$99.6504	\$67.2936
50	\$141.9412	\$110.0351	\$74.8443
100	\$189.2563	\$148.7645	\$104.1041
150	\$223.8981	\$177.3494	\$126.0085
200	\$252.2364	\$200.8484	\$144.1701

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

⁴¹Por ejemplo, cuando un CS contrata el SAIB y otro Concesionario Solicitante provee voz a través de un servicio de reventa.

Calidad VoIP Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
5	\$76.4639	\$56.3667	\$34.2005
10	\$94.9775	\$71.1864	\$44.9458
20	\$119.3011	\$90.5728	\$58.8869
30	\$137.1210	\$104.9098	\$69.3825
40	\$151.3179	\$116.5372	\$78.1758
50	\$164.2720	\$126.9219	\$85.7265
100	\$211.5872	\$165.6513	\$114.9863
150	\$246.2290	\$194.2362	\$136.8907
200	\$274.5672	\$217.7352	\$155.0523

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

Otros conceptos de costos evitados aplicables al SAIB

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:

a) Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$3.6253
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$23.4577

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga a 1) el AEP, o bien 2) a un tercero, por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual:

Tipo de tecnología de equipo adquirido por el Concesionario (o Autorizado) Solicitante	Unidad	Valor
ADSL	Ajuste de renta mensual	\$3.3822
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$6.8606
ONT	Ajuste de renta mensual	\$13.6811

c) Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga al AEP por el servicio de “Mensajería de Equipo” se descontará de la renta mensual un monto de 2.6333 MXN /Mes

d) Relativos a “Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB”:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga al AEP por el servicio de “Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB” se descontará de la renta mensual un monto de 6.6703MXN /Mes.

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL (SDTBL), SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL SUB-BUCLE LOCAL (SDTSBL), SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL (SDCBL) Y SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE LOCAL (SDCSBL)

• **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SDTBL	\$477.2472
Habilitación del SDTSBL	\$477.2472
Habilitación del SDCBL	\$477.2472
Habilitación del SDCSBL	\$477.2472

• **Cobros recurrentes**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por usuario)	\$81.4926
Renta mensual de Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (por línea)	Renta mensual (por usuario)	\$1,147.7973
Renta mensual de SDTSBL	Renta mensual (por usuario)	\$51.4315
Renta mensual de SDCBL	Renta mensual (por usuario)	\$12.2239
Renta mensual de SDCSBL	Renta mensual (por usuario)	\$7.7147

SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (pago único)
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna	\$107,509.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa	\$191,659.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna	\$60,004.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa	\$97,404.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna	\$128,660.97
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa	\$217,357.21
Gastos de Instalación de metro lineal de ductería para coubicación Externa	\$3,018.98

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación Mensual Por Tipo de Zona)		
	Alta	Media	Baja
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 1	\$953.48	\$893.09	\$886.22
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2	\$953.48	\$893.09	\$886.22
Renta mensual por coubicación de Tipo 3	\$2,518.75	\$2,344.62	\$2,173.85
Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa	15.06		

Las tarifas anteriores no incluyen el consumo de energía eléctrica correspondiente a los equipos del Concesionario (o Autorizado) Solicitante.

ADECUACIONES EN LA COUBICACIÓN

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético	\$1,603.13

- **Cobros recurrentes**

Capacidad (amperes por tablilla)	Cobro adicional del interruptor termo magnético Costo por tablilla (contraprestación mensual)
15	\$9,160.9056
20	\$12,214.5408
30	\$18,321.8112
40	\$24,429.0816
50	\$30,536.3520
60	\$36,643.6224
70	\$42,750.8928
80	\$48,858.1632
90	\$54,965.4336
100	\$61,072.7040
150	\$91,609.0560
200	\$122,145.4080

La Reasignación y la Recuperación de Espacios se cotizará de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura que sea necesario modificar, reinstalar y/o retirar; considerando los siguientes conceptos: tiempo necesario para realización de los trabajos, distancia recorrida, viáticos, horarios, personal necesario, permisos, etc.

SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (FIJA)

En primer término, se destaca que el 11 de diciembre de 2018 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 DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019⁴² (en lo sucesivo "Resolución 27"), 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 DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019⁴³, (en lo sucesivo "Resolución 28"), 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 2019, de conformidad con lo siguiente:

⁴² Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext11121827.pdf>

⁴³ Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext11121828.pdf>

SERVICIOS RELATIVOS A OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA

a) 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
\$0.0227 M.N.	\$0.0443 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	\$ 49.0868 M.N.
L2T	\$ 70.6745 M.N.
L3T	\$ 47.9083 M.N.
L4T	\$ 51.5000 M.N.
L5T	\$ 59.4387 M.N.
L6T	\$ 114.9978 M.N.
K2C	\$ 226.1257 M.N.
K3C	\$ 158.2277 M.N.
M2T	\$ 142.7711 M.N.
M1C	\$ 132.6409 M.N.
M3C	\$ 159.2272 M.N.
P2T	\$ 160.4213 M.N.
P1C	\$ 224.1791 M.N.
P2C	\$ 164.9994 M.N.
C1T	\$ 134.9191 M.N.
C2T	\$ 72.3663 M.N.
C3T	\$ 57.1773 M.N.
C1C	\$ 117.5757 M.N.
C2C	\$ 75.2830 M.N.
C3C	\$ 74.4871 M.N.

Cobro por:

Concepto	Contraprestación anual
Alojamiento de cierre de empalme en un pozo	\$55.9844 M.N.
Alojamiento de gaza de fibra óptica en un pozo	\$35.3043 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	\$1.4720 M.N. / Kg (anual)
Por apoyos de protecciones para subidas o aterrizamientos	\$179.7118 M.N. (Por evento)

Sobre el cable de Concesionario [o Autorizado] Solicitante se podrán colocar elementos como cierres, empalmes, terminales, u otros, sin que estén apoyados en el poste.

b) 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 (m²) 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	\$ 9,719.9342 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 6,668.7484 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 Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 m² y 4 ml, 2) el Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 m² y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEP 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 AEP permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro Concesionario [o Autorizado] Solicitante solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEP 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 Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 [o Autorizado] sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m² o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m², 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	50.0866	20.0535

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

$$\text{Costo Adicional} = \text{Área de Antena m}^2 * \text{Altura NCR en metros} * \text{Factor de cobro}$$

Estructura situada en al nivel del suelo

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m²) 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	\$ 7,940.0279 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 7,432.4294 M.N.

A través de la tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 m² y 4 ml, 2) el Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 m² y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEP 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 AEP permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro Concesionario [o Autorizado] Solicitante solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEP 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 Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 [o Autorizado] sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m² o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m², 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	26.4908	27.0379

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

$$\text{Costo Adicional} = \text{Área de Antena m}^2 * \text{Altura NCR en metros} * \text{Factor de cobro}$$

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:

Clasificación ⁴⁵	Estrato Socioeconómico ²	Unidad	Tipo de Espacio en Piso ⁴⁴		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / Mes	14,936.8007	15,309.4250	16,540.2628
Medio Alto	6	MXN / Mes	8,695.5721	9,067.2030	10,192.5377
Medio	5	MXN / Mes	3,707.2199	4,078.8508	4,881.4968
Medio Bajo	4	MXN / Mes	2,410.9873	2,782.6182	3,496.8555
Bajo	1, 2 y 3	MXN / Mes	470.9129	841.7913	1,253.2875

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 calculada⁴⁶:

Clasificación	Estrato Socioeconómico ³	Unidad	Tipo de Espacio en Piso		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / m ² / Mes	159.7146	211.0402	300.9889
Medio Alto	6	MXN / m ² / Mes	88.8594	140.0482	215.4648
Medio	5	MXN / m ² / Mes	40.5094	91.6982	122.6674
Medio Bajo	4	MXN / m ² / Mes	30.6880	81.8768	100.6684
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m ² / Mes	5.6004	56.6856	33.7773

⁴⁴ Tarifa por uso de 6.6 metros cuadrados de espacio horizontal, incluyendo el uso de espacios comunes y compartidos.

⁴⁵ 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>.

⁴⁶ 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.

En caso que el AEP no sea propietario, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante deberá cubrir las cantidades mensuales pro-rata que resulten dependiendo del monto que el AEP 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 [o Autorizado] 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 Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 [o Autorizado] Solicitante.

$$\text{Tarifa mensual de AC} = \text{Tarifa por tonelada de AC} + \text{Valor del uso de energía para AC}$$

La tarifa por tonelada de AC se calcula como:

$$\text{Tarifa por tonelada de AC} = \frac{AC_{del\ CS}}{12,000\ BTU/h} \times \$19,216.1083\ M.N.$$

Donde:

- $AC_{del\ CS}$, se refiere a la cantidad de BTU/h asociados a todos los equipos del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.
- $12,000\ BTU/h$, refiere a una tonelada de refrigeración en términos de BTU/h.
- $\$19,216.1083\ M.N.$, 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 Concesionario Solicitante respecto a cada tonelada de refrigeración:

$$\text{Valor del uso de energía para AC} = \frac{AC_{del\ CS}}{12,000\ BTU/h} \times CE$$

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 [o Autorizado] pagará al AEP la tarifa para el servicio de Fuentes de Energía asociada a los equipos que instale el Concesionario [o Autorizado] Solicitante en los sitios del AEP 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 [o Autorizado] Solicitante, así como del gasto total en energía eléctrica en la sala en cuestión.

$$\text{Tarifa de alimentación eléctrica} = \frac{\text{Energía necesaria}_{\text{del CS}}}{\text{Energía necesaria}_{\text{en sala}}} \times \$\text{Costo por sitio M.N.}$$

Donde:

- **Energía necesaria_{del CS}**, se refiere al consumo de energía necesario para los equipos del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.
- **Energía necesaria_{en sala}**, se refiere al consumo de energía total necesaria para los equipos de Telnor y del Concesionario [o Autorizado] Solicitante en la sala donde estén instalados.
- **\$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.

c) 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.

d) 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 fija⁴⁷ y otra variable (dependiente de los metros lineales del cable involucrado), de conformidad con lo siguiente:

⁴⁷ Relativa a los diversos elementos de infraestructura e instalación necesarios para brindar el servicio, sin considerar el cable.

Instalación por Tendido de Cable	Cable de 48 fibras	Cable de 96 fibras
Componente fija ⁴⁸	\$4,200.6323 M.N.	\$4,315.2450 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$47.8847 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado	\$68.3212 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	\$2.3878 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 fija⁴⁹ 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	\$797.4173 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$2.2032 M.N. / por metro lineal de tendido de cable desagregado

e) Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte

Con relación al servicio de canales ópticos de alta capacidad, la tarifa recurrente del servicio será:

Renta mensual servicios locales	
Velocidad	Renta mensual
STM 16 (2.5 Gbps)	\$145,565.78
STM 64 (10 Gbps)	\$356,995.29
GigaEthernet 1 Gbps	\$39,130.50
GigaEthernet 10 Gbps	\$99,995.39
GigaEthernet 100 Gbps	\$310,064.31

⁴⁸ Incluye un cierre de empalme de las 48 o 96 fibras.

⁴⁹ Relativa a los diversos elementos de infraestructura de los que hace uso dicho servicio.

ENERO-MARZO 2019

Renta mensual por tramo entre localidades								
Servicio	0-81 Km		82-161 Km		162-805 Km		> 806 Km	
	Parte fija	× Km						
STM 16 (2.5 Gbps)	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90
STM 64 (10 Gbps)	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98

Renta mensual por tramo entre localidades	
Velocidad	Cargo por Km
GigaEthernet 1 Gbps	\$157.97
GigaEthernet 10 Gbps	\$378.94
GigaEthernet 100 Gbps	\$909.01

f) Servicio de Renta de Fibra Oscura

Concepto	Contraprestación anual
Cobro por un hilo de fibra	\$ 611.3971 M.N. por km

g) Actividades de apoyo

• **Tarifas para servicios de Visita Técnica.**

Existen cinco tipos de visita que podrá solicitar el Concesionario [o Autorizado] Solicitante, el cobro dependerá de las actividades que se deban realizar para cada uno, dependiendo de la solicitud del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.

Tipo de Visita Técnica	Contraprestación única
Para Postes	\$1,473.9333 M.N. por km
Para Pozos y Canalizaciones	\$7,382.0525 M.N. por km
Para el servicio de Torres	\$12,385.9942 M.N. por Torre
Para Sitios, Predios y Espacios Físicos*	\$6,053.6547 M.N. por Predio
Para Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada.	\$ 6,053.6547 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 Concesionario [o Autorizado] Solicitante deberá cubrir la totalidad de los costos de las actividades de:

Concepto	Contraprestación única
Apertura de un pozo	\$236.9957 M.N. por evento
Desazolve de un pozo	\$188.6017 M.N. por evento
Desagüe de un pozo	\$297.4473 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 [o Autorizado] Solicitante. El Análisis de Factibilidad puede ser de la siguiente manera:

Tipo de análisis de factibilidad	Contraprestación única
Para la compartición de postes	\$789.6071 M.N. por km
Para la compartición de pozos, de ductos y canalizaciones	\$842.2476 M.N. por km
Para la compartición de torres	\$4,644.7478 M.N. por Torre
Construcción / Adaptación (Compartición de Espacios)	\$47,247.6802 M.N. por servicio
Infraestructura de Fuerza	\$49,543.9767 M.N. por servicio
Renta de Espacios Físicos	\$49,543.9767 M.N. por servicio
Renta de Predios	\$49,543.9767 M.N. por servicio
Para el Servicio de Renta de Fibra Oscura	\$825.4027 por km

En el anteproyecto, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 Concesionario Solicitante 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 Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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 Concesionario [o Autorizado] Solicitante 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	\$2,213.9965 M.N. (unidad base)

h) 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 Concesionario Solicitante desee instalar, los trámites administrativos y solicitudes de permiso necesarias, así como lo análisis de factibilidad correspondientes y la gestión administrativa de los trabajos.”⁵⁰

⁵⁰ Disponible en la ORCI de Telmex, página 473 del documento
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext11121827.pdf>

En la Ciudad de México a dieciséis de agosto de dos mil diecinueve, fecha en la que se concluye el Primer Informe Trimestral dos mil diecinueve 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 LFTR, 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 LFTR, 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. -----



Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial
Benito Juárez, C.P. 03720, CDMX

Tel: 5015-4000 / 800 2000 120