

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

JULIO - SEPTIEMBRE 2018



ÍNDICE

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	2
1 INTRODUCCIÓN	10
2 SERVICIOS MÓVILES	12
3 SERVICIOS FIJOS	58
4 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN	152
5 REPORTE DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO	214
6 CAPITAL SOCIAL DEL AEPT	217
7 VISITAS DE VERIFICACIÓN	219
8 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	221
9 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS	222

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES



ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

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

AEPT	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones, determinado como tal por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los términos establecidos en la Resolución de Preponderancia.
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.
AirFaster	Airfaster, S.A. de C.V.
ALO Comunicalo de México	Comunicalo de México, S.A de C.V.
Altán Redes	Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.
Altata Telecomunicaciones	Altata Telecomunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V.
Altcel	Altcel, S.A.P.I. de C.V.
AMX o América Móvil	América Móvil S.A. B. de C.V.
Arely Isabel Góngora Pech	Concesionaria Arely Isabel Góngora Pech
AS	Singular o Plural de Autorizado Solicitante.
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 LFTR

Axtel	Axtel, S.A.B. de C.V.; Avantel, S. de R.L. de C.V.; Alestra, S. de R.L. de C.V. y Alestra Comunicaciones, S de R.L. de C.V.
Bestel	Bestphone, S.A. de C.V. y Operbes, S.A. de C.V. Forman parte del Grupo Televisa.
BT	BT Latam México, S.A. de C.V.
Bueno Cell	Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.
Carso o Grupo Carso	Grupo Carso, S.A.B. de C.V.
CenturyLink	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 CS que corresponda.
Coficiente	Coficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.
Concesionario	Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley
Convenio(s)	Es el acuerdo de voluntades que celebran por escrito por una parte el AEPT y por otra parte un CS o AS y que contiene los términos y condiciones legales y técnicos para la prestación de servicios mayoristas regulados en las Medidas Asimétricas con base en las Ofertas.
Convergia	Convergia de México, S.A. de C.V.
CS	Singular o plural de Concesionario Solicitante
Decreto de Constitucional	Reforma Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6º., 7º., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el DOF el 11 de junio de 2013.
Desagregación	Separación de elementos físicos, incluyendo la fibra óptica, técnicos y lógicos, funciones o servicios de la Red Pública de Telecomunicaciones local del AEPT, de manera que otros CS puedan acceder efectivamente a dicha Red Pública de Telecomunicaciones local.
DG-SVRA	Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica.
DH	Días hábiles.
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 13 de julio 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 o Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones
Inbursa o Grupo Inbursa	Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.
Infraestructura Pasiva	Elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, incluyendo derechos de vía, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión
Interconexión	Conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones que permite la conducción de tráfico entre dichas redes y/o entre servicios de telecomunicaciones prestados a través de las mismas, de manera que los usuarios de una de las Redes Públicas de Telecomunicaciones puedan conectarse e intercambiar tráfico con los usuarios de otra Red Pública de Telecomunicaciones y viceversa, o bien permite a los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones la utilización de servicios de telecomunicaciones provistos por o a través de otra Red Pública de Telecomunicaciones
IP	Protocolo de Internet, del inglés Internet Protocol
IP Matrix	IP Matrix, S.A. de C.V.
ITC	Informe Trimestral del Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones

Izzi	En conjunto: Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.; CABLEMÁS Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Cablevisión, S.A. de C.V.; 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 Networks, S.A.P.I. de C.V.
Lantointernet	Lantointernet, 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
Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco	Concesionaria Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco
Marcatel	Marcatel Com, S.A. de C.V.
Maxcom	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.
MCM Telecom	Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.
Medida(s) / Medida(s) de Preponderancia	de 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 Desagregación	de 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 Gonzalez	Concesionario Miguel Ángel González Dobarganes
Modesto Orihuela Guerrero	Concesionario Modesto Orihuela Guerrero
MVS Net	MVS Net, S.A. de C.V.
Neus	Neus Mobile, S.A.P.I. de C.V.
Oferta	Oferta de Referencia publicada por el AEPT para la provisión de los servicios mayoristas regulados en las Medidas de Preponderancia.
OMV	Operador Móvil Virtual.
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva.
ORE	Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados locales, entre localidades y de larga distancia internacional para concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
PDIC	Es el domicilio de la Coubicación que permite el acceso a un Punto de Interconexión.
Pleno	El máximo órgano de gobierno y decisión del Instituto, según lo descrito en el artículo 16 y demás relativos de la LFTR y del Estatuto Orgánico.
Qualfon	Qualtel, S.A. de C.V.
R1 a R9	9 regiones en las que se divide México para la prestación del servicio de telefonía móvil.
Red Pública de Telecomunicaciones	de La red a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. Una Red Pública de Telecomunicaciones no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los Usuarios, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.

Replicabilidad económica	Condición en la cual los CS y los OMV pueden equiparar las tarifas de las ofertas minoristas del AEPT, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados, en combinación con los costos minoristas y de red de un operador eficiente.
Replicabilidad técnica	Condición en la cual los CS y los OMV pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del AEPT, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.
Resolución Bienal	“Resolución P/IFT/EXT/270217/119 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.”
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 a través del cual los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones de servicio local móvil, pueden originar o recibir comunicaciones de voz o datos a través de la infraestructura de acceso de otro concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones del servicio local móvil, sin necesidad de realizar algún procedimiento adicional, al tratarse de usuarios de otra región local móvil o al estar fuera de la zona de cobertura de su proveedor de servicios móviles.

Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios / Servicio de OMV.	Servicio a través del cual un OMV comercializa o revende a sus Usuarios Finales servicios de telecomunicaciones móviles mediante la Red Pública de Telecomunicaciones del AEPT.
Servicio Mayorista de Telecomunicaciones	Servicio de telecomunicaciones que consiste en el suministro de acceso a elementos individuales, a capacidades de una red o servicios, incluyendo los de interconexión, que son utilizados por CS o 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.
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.
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.
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	Consortio 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.
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.

Asimismo, el Pleno del Instituto determinó mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 de fecha 27 de febrero de 2017 emitir la Resolución Bienal.

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

1.2 OBJETIVO

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

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

- servicios móviles
- servicios fijos
- servicios de desagregación
- reporte de presentación oportuna de los Indicadores Clave de Desempeño
- visitas de verificación
- cumplimiento de obligaciones derivadas de los títulos de concesión del AEPT

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; asimismo, con la información proporcionada por el AEPT en respuesta a diversos requerimientos, o de la presentación espontánea de la documentación relativa a las obligaciones impuestas y la información proporcionada por distintos CS que prestan servicios de telecomunicaciones, en seguimiento a las actividades derivadas de la firma de Convenios y contratación de servicios con cualquiera de los integrantes del AEPT.

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

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

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

En esta tesitura, la finalidad del Informe Trimestral es comunicar los resultados de 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 el CMI 2018]

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 2018 y principios de 2019. Disponible en el siguiente enlace:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5508431&fecha=20/12/2017

2.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T2 y T3 2018

En el T3 2018 se solicitaron menos firmas de CMI que en el trimestre anterior. Las firmas y solicitudes de AuCIP se mantuvieron con respecto al trimestre anterior.

Figura 2.2: Comparación en la solicitud, firma y registro de Convenios entre el T2 y T3 2018 [Fuente: Información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

Étapas	CMI		OMV		UV		AuCIP	
	T2 2018	T3 2018	T2 2018	T3 2018	T2 2018	T3 2018	T2 2018	T3 2018
Solicitudes de Convenios	8	5	3	-	-	-	1	1
Firma de Convenios	13	5	4	-	4	-	1	1
Registro de Convenios	11	6 ¹	9	-	4	-	3	1 ²

¹ Se incluyen 2 registros correspondientes a la firma de Convenio celebrados en el T2 2018

² El registro pertenece a una firma de Convenio celebrado en el T2 2018

2.1.4 Información de los Convenios

En lo que respecta a Convenios en el T3 2018, 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 y registros iniciados en trimestres anteriores.

Convenio Marco de Interconexión

- Se solicitó la firma de 5 Convenios modificatorios, derivados de dos Resoluciones del Instituto.
- Se firmaron 5 Convenios.
- Se registraron 6 Convenios, 2 de ellos celebrados en el T2 2018.

Convenios de OMV

- No se realizaron solicitudes para firma de Convenios.
- No se firmaron Convenios.
- No se registraron Convenios.

Convenios de Servicios Mayoristas de UV

- No se realizaron solicitudes para firma de Convenios.
- No se firmaron Convenios.
- No se registraron Convenios.

Convenios de AuCIP

- Se solicitó la firma de 1 Convenio marco de AuCIP
- Se firmó 1 Convenio.
- Se registró 1 Convenio celebrado en el T2 2018.

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

En el T3 2018, se realizaron 6 solicitudes y suscripciones, de Convenios Marco y Modificatorios, en la Figura 2.3, se resumen los hechos respecto a las solicitudes y firmas de Convenios de servicios mayoristas realizadas en el T3 2018, así como su registro, destacando que los convenios de Marcatel y AT&T, no habían sido entregados al término del T3 2018.

Detalle de las solicitudes de Convenios realizadas en el T3 2018

Figura 2.3: Detalle de los CMI y Convenios de AuCIP – solicitados en el T3 2018 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

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)							
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/040718/469	12/07/2018	20/07/2018	6	30/07/2018	14
Cablevisión, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/040718/469	12/07/2018	20/07/2018	6	30/07/2018	14
Bestphone, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/040718/469	12/07/2018	20/07/2018	6	30/07/2018	14
Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/040718/469	12/07/2018	20/07/2018	6	30/07/2018	14
AT&T Comunicaciones Digitales. S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	P/IFT/090518/481	22/08/2018	24/08/2018	2	–	–
AuCIP (Telesites)							
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marco	–	26/09/2018	27/09/2018	1	–	–

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 Conteo de plazos nulo, derivado de la entrega en días inhábiles.

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

2.1.6 Solicitudes previas al T3 2018

A continuación en la Figura 2.4, se resumen los hechos respecto a los registros de Convenios de servicios mayoristas realizadas en trimestres anteriores al T3 2018.

Figura 2.4: Detalle de los CMI y Convenios de AuCIP – solicitados antes del T3 2018 [Fuente: Información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

CS ¹	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma ³	Fecha de registro	Plazo de registro
CMI							
AT&T	Modificatorio	P/IFT/090518/343	17/05/2018	23/05/2018	4	4/07/2018	30
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marco	P/IFT/090518/344	23/05/2018	05/06/2018	9	6/08/2018	34
AuCIP							
Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.	Marco	–	18/06/2018	20/06/2018	2	2/07/2018	8

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 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 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 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 T2 y T3 2018

Comparación de las solicitudes de Servicios de Interconexión móvil

En la Figura 2.5 se presenta una comparación de las solicitudes del Servicio de Interconexión móvil recibidas en el T2 y T3 2018, donde se percibe una disminución de las solicitudes de alta del servicio de conducción de tráfico y Coubicación.

		T2 2018	T3 2018	Var.
Conducción de tráfico	Alta	8	2	-75%
	Baja	—	—	—
	Cancelación	1	—	-100%
Coubicación	Alta	2	—	-100%
	Baja	—	—	—
	Cancelación	—	—	—

Figura 2.5:
Comparación de las solicitudes de Servicios de Interconexión móvil entre el T2 y T3 2018
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Comparación de reportes de fallas de Servicios de Interconexión móvil

En la Figura 2.6 se presenta una comparación de las fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil en el T2 y T3 2018, en la cual se destaca que todas las fallas reportadas en el periodo considerado corresponden a puertos de acceso las cuales disminuyeron respecto al trimestre anterior y de dispositivos las cuales aumentaron.

		T2 2018	T3 2018	Var.
Conducción de tráfico	Parcial	–	–	–
	Total	–	–	–
Puerto de acceso	Parcial	23	13	-43.48 %
	Total	–	–	–
Dispositivos	Parcial	6	8	33.33%
	Total	–	–	–

Figura 2.6:
Comparación de los reportes de fallas para el Servicio de Interconexión móvil entre el T2 y T3 2018
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de Interconexión móvil

En la Figura 2.7 se presenta una comparación de otros parámetros indicadores del Servicio de Interconexión móvil en el T2 y T3 2018. De la información en poder del Instituto, se aprecia que aumentó en 2 el número de puertos de interconexión solicitados en señalización IP, mientras que el número de puertos TDM se mantuvo constante.

		T2 2018	T3 2018	Var.
Puertos	TDM	4,330	4,330	–
	IP	33	35	6.06%

Figura 2.7:
Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de Interconexión móvil entre el T2 y T3 2018
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

2.2.3 Información de los servicios

Respecto a los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI, en el T3 2018:

Solicitudes

Se realizaron 2 solicitudes de alta de conducción de tráfico, las cuales fueron habilitadas en las fechas acordadas entre los CS y el AEPT.

Fallas

Se reportaron 21 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
- cobricación
- 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 2.8 recoge las obligaciones de Preponderancia para solicitudes del Servicio de Interconexión móvil comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.8: Obligaciones de Preponderancia relacionadas con solicitudes de Servicios de Interconexión móvil
[Fuente: CMI 2018]

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

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

Solicitudes de servicios

De conformidad con el Anexo C 'Formato de Solicitudes de Servicios' del CMI, los CS podrán solicitar altas y bajas referidas a los Servicios de Interconexión móvil o cancelar los servicios contratados. En el T3 2018, se realizaron un total de 2 solicitudes de conducción de tráfico por parte de 2 CS (Figura 2.9).

CS	Conducción de tráfico			TOTAL
	Alta	Baja	Cancelación	
AT&T	1	–	–	1
Izzi	1	–	–	1
TOTAL	2	-	-	2

Figura 2.9: Solicitudes por tipo de movimiento de Servicios de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

De la información analizada, los 2 servicios de conducción de tráfico solicitados fueron habilitados en las fechas acordadas entre el AEPT y los CS. Los dos servicios solicitados fueron pronosticados.

► Solicitudes de alta de servicios

Como resultado de las solicitudes de alta se habilitaron 2 servicios de conducción de tráfico. (Figura 2.10).

Figura 2.10: Tiempos de provisión de los Servicios de Interconexión móvil [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Solicitudes de servicio	de	Estatus de la solicitud	Fecha de solicitud	Fecha acordada por las partes	Fecha de habilitación
AT&T	Alta – Conducción de tráfico		Habilitada	21/09/18	5/10/18	5/10/18
Izzi	Alta – Conducción de tráfico		Habilitada	19/09/18	25/09/18	25/09/18

► Solicitudes de modificación de servicios

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

► Solicitudes de baja de servicios

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

► Solicitudes de servicio rechazadas

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

► Solicitudes de incremento de capacidad

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

2.2.4 Fallas en los servicios

Fallas por tipo de gravedad

El CMI estipula, en el Anexo E, numeral 3 'Fallas mantenimiento y reparaciones', que el AEPT deberá establecer en el SEG un módulo de atención de fallas que tendrá las funciones de registro, control y seguimiento. Adicionalmente, se establece que el AEPT deberá solucionar las fallas 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 2.11: Obligaciones relacionadas con la solución de fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: CMI, 2018]

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

En el periodo analizado se reportaron un total de 21 fallas para el Servicio de Interconexión referidas a puertos de acceso y dispositivos (Figura 2.12).

CS	Servicio afectado		Fallas totales
	Puerto	Otro (dispositivo)	
AT&T	–	3	3
Bestel	1	1	2
IP Matrix	3	–	3
Izzi	1	–	1
Maxcom	1	–	1
Megacable	–	1	1
Telefónica	5	3	8
Totalplay	1	–	1
UC Telecom	1	–	1
TOTAL	13	8	21

Figura 2.12: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 2.13 muestra el número de fallas acontecidas durante el T3 2018 en los Servicios de Interconexión, por tipo de prioridad asignada.

CS	Afectación del servicio		Fallas totales
	Parcial	Total	
AT&T	3	–	3
Bestel	2	–	2
IP Matrix	3	–	3
Izzi	1	–	1
Maxcom	1	–	1
Megacable	1	–	1
Telefónica	8	–	8
Totalplay	1	–	1
UC Telecom	1	–	1
TOTAL	21	–	21
%	100%	–	100%

Figura 2.13: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil por tipo de prioridad [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

De las 21 fallas reportadas en el T3 2018, 17 fueron imputables al CS y 4 al AEPT (Figura 2.14). El AEPT fue por tanto responsable del 19.00% del total de fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil en el periodo sujeto a revisión.

CS	Responsable de las fallas		
	CS	AEPT	Terceros ⁴
AT&T	3	–	–
Bestel	1	1	–
IP Matrix	3	–	–
Izzi	1	–	–
Maxcom	1	–	–
Megacable	1	–	–
Telefónica	6	2	–
Totalplay	–	1	–
UC Telecom	1	–	–
TOTAL	17	4	0
%	81%	19%	–

Figura 2.14: Responsable de las fallas acontecidas en el Servicio de Interconexión [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Cabe destacar que, de los CS que reportaron fallas en los Servicios de Interconexión móvil en el T3 2018, Telefónica no ha firmado el CMI de Preponderancia para dichos servicios, sino que tiene firmado un Convenio distinto al de Preponderancia, al que no se le aplican las mismas condiciones ni obligaciones de plazos.

En cuanto a los tiempos de solución de fallas, el AEPT indica que todas fueron 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 2.15).

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

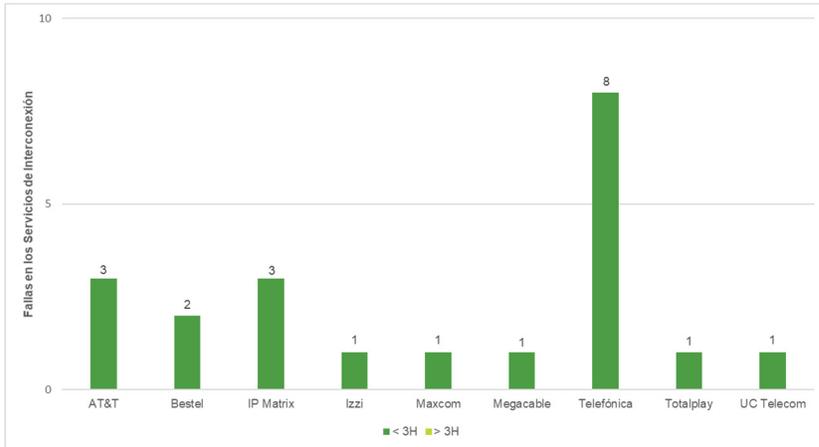


Figura 2.15: Número de reportes de fallas del Servicio de Interconexión móvil, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

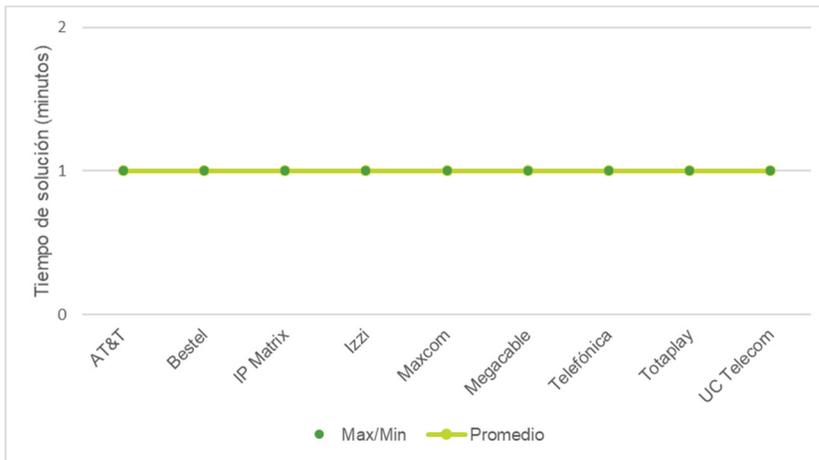


Figura 2.16: Variación de los tiempos en la solución de fallas del Servicio de Interconexión móvil, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

La Figura 2.17 muestra el número de las fallas en el Servicio de Interconexión móvil reportadas en el periodo analizado, agrupadas por el Estado donde fueron reportadas.

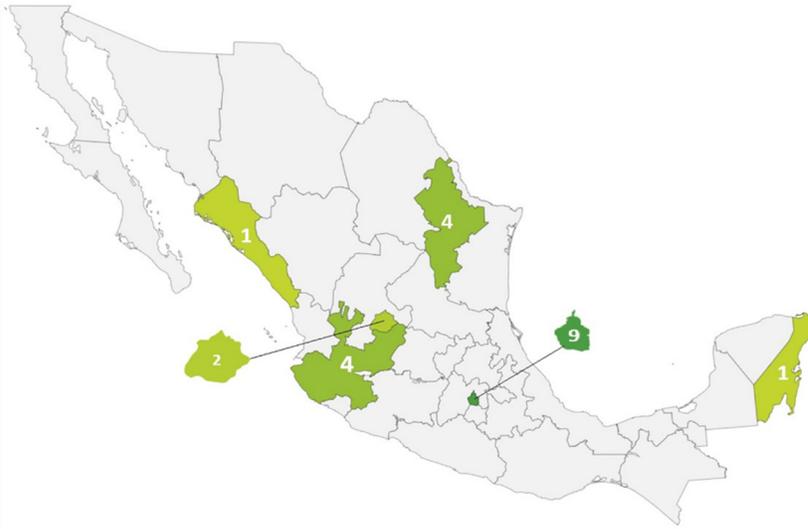


Figura 2.17: Dispersión geográfica de fallas en el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 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 a 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, desde un Revendedor a un Completo.

2.3.2 Comparación de las solicitudes de servicios y reportes de incidencias entre el T2 y el T3 2018

Comparación de las solicitudes del Servicio de OMV

No se han realizado nuevas solicitudes del Servicio de OMV.

Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV

En la Figura 2.18 se presenta una comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T2 y T3 2018, donde se observa una disminución en el número de incidencias de OMV Revendedor como de OMV Completo.

		T2 2018	T3 2018	Var.
OMV Revendedor	Menor	2,058	1,706	-17.10%
	Media	—	—	—
	Crítica	—	—	—
OMV Completo	Menor	—	3	—
	Media*	280	195	-30.36
	Crítica**	—	—	—

Figura 2.18:
Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T2 y T3 2018 [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

*Incidencias reportadas de acuerdo a la oferta 2017 como graves o muy graves, colocadas como gravedad Media y Crítica respectivamente al considerarse los términos en tiempos de solución equivalentes.

Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de OMV

El número de líneas de usuarios finales de OMV Revendedor disminuyó en el T3 2018 con respecto al trimestre anterior. Se redujo el número de incidencias por cada 1,000 líneas para OMV Completo, pero aumentaron las incidencias por cada 1,000 líneas de OMV Revendedor.

		T2 2018	T3 2018	Var.
Líneas totales	Revendedor	576,072	412,725	-28.36%
	Completo	17,838	27,397	53.59%
Inc. por cada 1,000 líneas	Revendedor	3.6	3.94	9.44 %
	Completo	15.7	5.95	-62.10%
Tiempo medio de solución	Revendedor	1.7 horas hábiles	12.37 horas hábiles	627.65%
	Completo	2.3 horas	14.97 horas	640%

Figura 2.19:
Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de OMV entre el T2 y T3 2018 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

El número de incidencias solucionadas dentro de plazo disminuyó en el T3 2018 respecto al trimestre anterior, tanto para OMV Revendedor como OMV Completo (Figura 2.20).

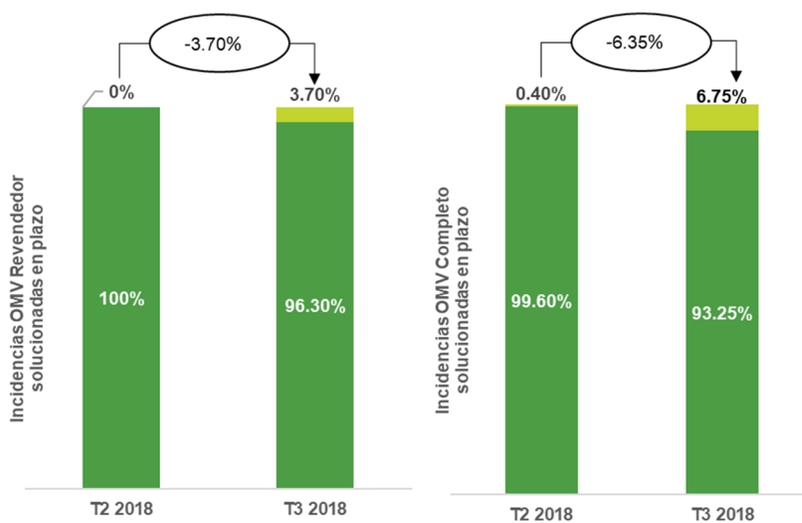


Figura 2.20:
Comparación de las incidencias acontecidas en el Servicio de OMV solucionadas en plazo en el T2 y T3 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

2.3.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio de OMV, en el T3 2018:

Solicitudes

No se realizaron nuevas solicitudes del Servicio de OMV.

Incidencias

Se reportaron 1,901 incidencias. Del total de incidencias, se excluyen 61 incidencias por ser responsabilidad de terceros. Adicionalmente, 50 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; vi) debido a duplicidad del ticket de incidencia; De las 1,790 incidencias restantes:

- 1,627 corresponden a OMV Revendedor clasificadas como de gravedad menor, con una solución de fallas del 96.30% en menos de 72 horas hábiles
- 163 corresponden a OMV Completo, de las cuales 162 incidencias se clasifican como graves de acuerdo a la Oferta OMV 2017, la incidencia restante fue clasificada como menor de acuerdo a la Oferta 2018, con una solución de fallas del 93.25% en menos de 48 horas
- la validación en tiempo de los reportes de incidencia se realizó en plazo en el 93% de los casos (para este análisis se incluyen todas las incidencias reportadas ya que todas pasaron por el proceso de validación).

Cabe destacar que, pese a que la Oferta OMV vigente es la correspondiente al año 2018, dicha Oferta ha sido firmada solo por Axtel, Bueno Cell, Freedompop y Neus, sin embargo, Maxcom y Telecom 360 no han firmado la Oferta OMV 2018, por lo que el análisis de sus obligaciones se sigue realizando con base en lo estipulado en la Oferta 2017.

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

Figura 2.21: Obligaciones relacionadas con el Servicio de OMV [Fuente: Oferta OMV 2017]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo I, numeral V	Plazo máximo para la validación de solicitudes	El plazo de validación de solicitudes del Servicio de OMV es de 48 horas tras la presentación de la misma por el CS
Anexo I, numeral VI	Plazo máximo para el estudio de viabilidad técnica	El plazo de realización del estudio de viabilidad técnica del servicio es de 5 DH

Para la Oferta OMV 2018 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 establece el procedimiento de solicitud de los servicios contemplados en la Oferta y los plazos máximos para la validación de solicitudes y el estudio de viabilidad técnica.

► **Resultado de las solicitudes de servicio**

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

► **Solicitudes de modificación de servicios**

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

► **Solicitudes de baja de servicios**

No se solicitó la baja o cancelación de ninguno de los Servicios de OMV en el periodo considerado.

► **Solicitudes de servicio rechazadas**

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

► **Solicitudes de otros servicios adicionales contemplados en la Oferta OMV**

No se solicitaron servicios adicionales de OMV en el periodo considerado.

2.3.4 Incidencias en los servicios

De conformidad con lo dispuesto en el Anexo VII 'Procedimiento de la Atención de Incidencias' de las Ofertas OMV 2017 y 2018, las incidencias pueden ser de tres tipos:

- de operación y mantenimiento
- de informática
- de ingeniería

Las obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias pueden clasificarse de acuerdo a la Oferta OMV 2017 y 2018 en:

Figura 2.22: Obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias del Servicio de OMV [Fuente: Oferta OMV 2017 y 2018]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo VII, numeral 3 (OMV 2017 y OMV 2018)	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 (OMV 2017)	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"> ○ grave – 48 horas en el 98% de los casos ○ muy grave – 6 horas en el 30%, 12 horas en el 65% y 24 horas en el 98% de los casos
Anexo VII, numerales 4 y 5 (OMV 2018)	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 2017 y OMV 2018, 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 de la Oferta OMV 2017, los tiempos de solución del reporte se contabilizarán una vez transcurridas 24 horas desde 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 notificara 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 1,901 de incidencias, de las cuales el 93% fueron validadas en plazo (Figura 2.23).

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo	
Axtel	2	1	3
Bueno Cell	140	29	169
FreedomPop	514	62	576
Maxcom ¹	189	3	192
Neus	49	9	58
Telecom 360 ¹	874	29	903
TOTAL	1,768	133	1,901
%	93%	7%	100%

Figura 2.23: 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, T3 2018]

1.- Análisis realizado de acuerdo a la Oferta de OMV 2017

Incidencias por tipo de gravedad y OMV

Durante el T3 2018, se reportaron un total de 1,901 incidencias relacionadas con el Servicio de OMV. De estas, 50 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; vi) debido a duplicidad del ticket de incidencia; asimismo otras 61 incidencias por ser imputables a terceros. Por lo que el análisis se realizó sobre 1,790 incidencias (Figura 2.24).

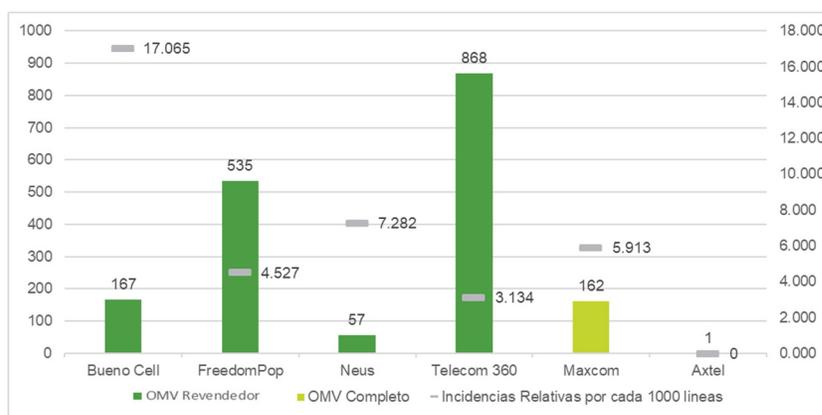
Con el fin de evaluar la importancia de estas fallas en las operaciones de los OMV, es importante considerar no solo el número total de incidencias, sino también el tamaño de cada operador, por lo que se incluye también en el análisis el número de líneas al final del trimestre sujeto a revisión.

OMV	Tipo de OMV	Incidencias	Líneas
Axtel	Completo	1	-
Bueno Cell	Revendedor	167	9,786
FreedomPop	Revendedor	535	118,172
Maxcom	Completo	162	27,397
Neus	Revendedor	57	7,827
Telecom 360	Revendedor	868	276,940
TOTAL	-	1,790	440,122

Figura 2.24: Número de incidencias del Servicio de OMV por tipo de OMV y número de líneas [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

De las incidencias registradas, 1,627 fueron reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, todas ellas de gravedad menor. Las 163 incidencias restantes reportadas por OMV pertenecientes a la categoría Completo y/o Habilitador de Red, 162 fueron clasificadas como graves de acuerdo a la Oferta OMV 2017 y 1 incidencia fue clasificada como menor de acuerdo a la Oferta OMV 2018.

Considerando el tamaño relativo de cada operador, en función del número total de líneas, la Figura 2.25 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias por cada 1,000 líneas.



*Figura 2.25:
Incidencias en el
Servicio de OMV
reportadas en el T3
2018, en términos
absolutos y en términos
relativos al tamaño del
OMV [Fuente:
Resultados del análisis
a la información en
poder del Instituto, T3
2018]*

Las incidencias reportadas pueden agruparse por tipo de reporte, de acuerdo a como se define en la Oferta OMV 2017 y OMV 2018.

Figura 2.26: Incidencias en el Servicio de OMV por tipo de reporte [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

OMV	Operación y mantenimiento	Informática	TOTAL
Axtel	-	1	1
Bueno Cell	12	155	167
FreedomPop	88	447	535
Maxcom	49	113	162
Neus	10	47	57
Telecom 360	87	781	868
TOTAL	246	1,544	1,790
%	13.70%	86.30%	100%

De las 1,627 incidencias de gravedad menor reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red sujetas a medición de tiempos:

- 1,567 incidencias fueron atendidas en un plazo menor de 72 horas hábiles
- 60 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 96.30% 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 2.27.

OMV Oferta 2017/2018	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor 72 horas hábiles	Mayor 72 horas hábiles	
Bueno Cell	151	16	167
FreedomPop	524	11	535
Neus	50	7	57
Telecom 360 ¹	842	26	868
TOTAL	1,567	60	1,627
%	96.30%	3.70%	100%

Figura 2.27: 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, T3 2018]

1.-Vigente Oferta 2017

El detalle de la solución de incidencias de Servicios de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red se refleja en la Figura 2.28.

OMV Oferta 2017	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor 48 horas	Mayor 48 horas	
Maxcom	151	11	162

OMV Oferta 2018	Tiempo de solución de incidencia		Total
	Menor a 72 horas	Mayor a 72 horas	
Axtel	1	-	1
TOTAL	152	11	163
%	93.25%	6.75%	100%

Figura 2.28: 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, T3 2018]

La Figura 2.29 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.

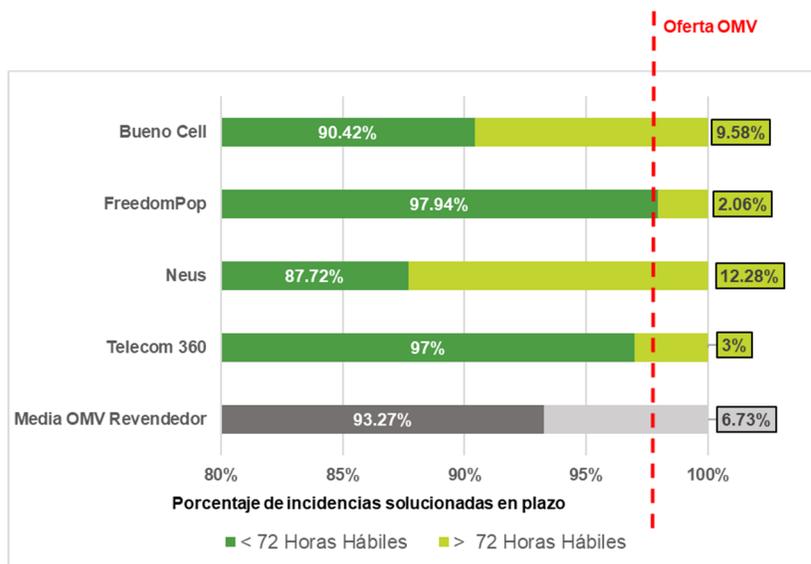


Figura 2.29: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV solucionadas en plazo para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

De manera análoga, la Figura 2.30 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.

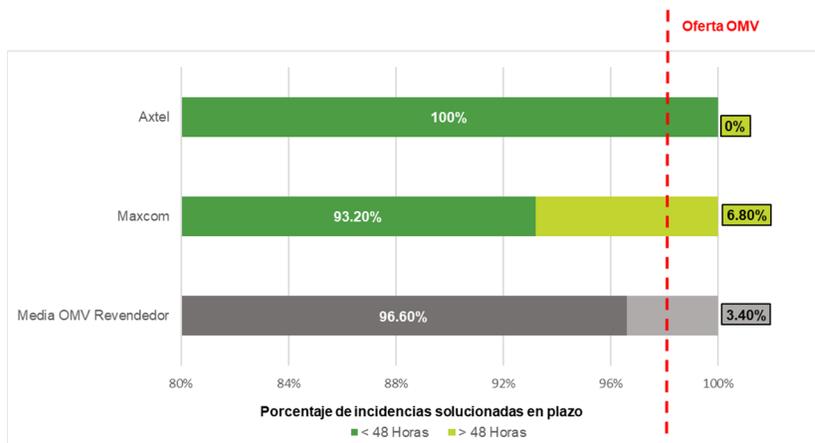


Figura 2.30: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV solucionadas en plazo para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

En la Figura 2.31 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.

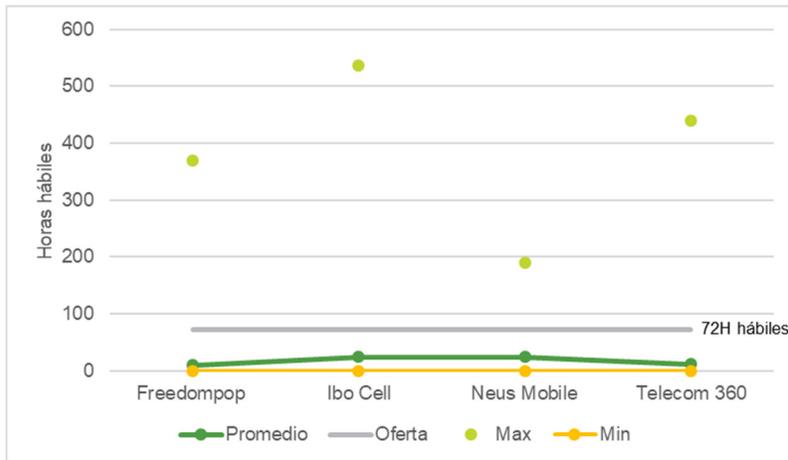


Figura 2.31: Tiempo de solución de incidencias por OMV Revendedor o Telcel como Habilitador Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Como puede observarse en la figura anterior, el tiempo mínimo de solución de incidencias en el Servicio de OMV suele ser cero; tal es el caso de las incidencias que son 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 2.32, la mayoría de las incidencias se atendieron en plazos menores al estipulado en la Oferta.

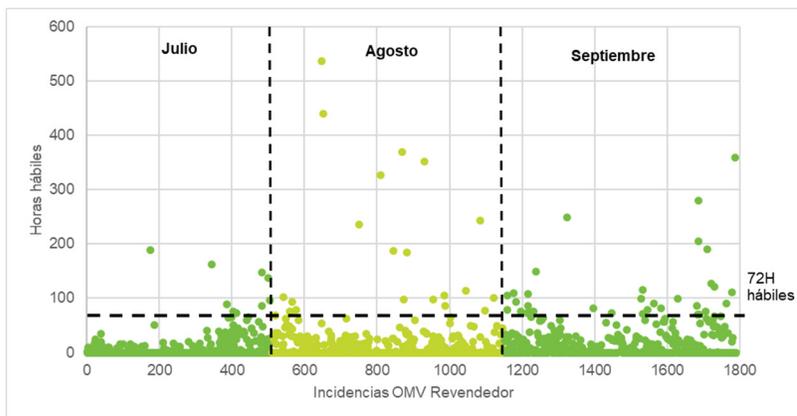


Figura 2.32: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

De manera análoga, para los OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red, el tiempo mínimo, máximo y promedio de solución de incidencias se detalla en la Figura 2.33.

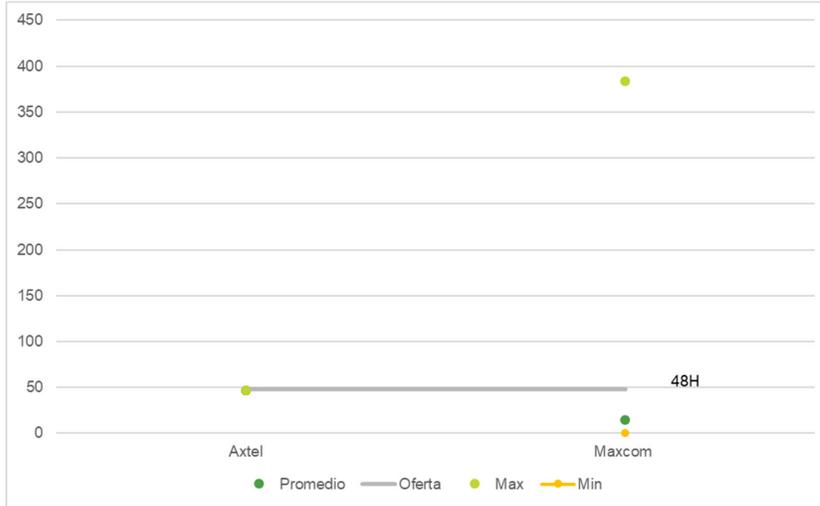


Figura 2.33 : Tiempo de solución de incidencias por OMV Completo y/o Habilitador de Red
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 2.34 se muestra el tiempo de solución de todas las incidencias reportadas para OMV Completo y/o Habilitador de Red en el T3 2018.

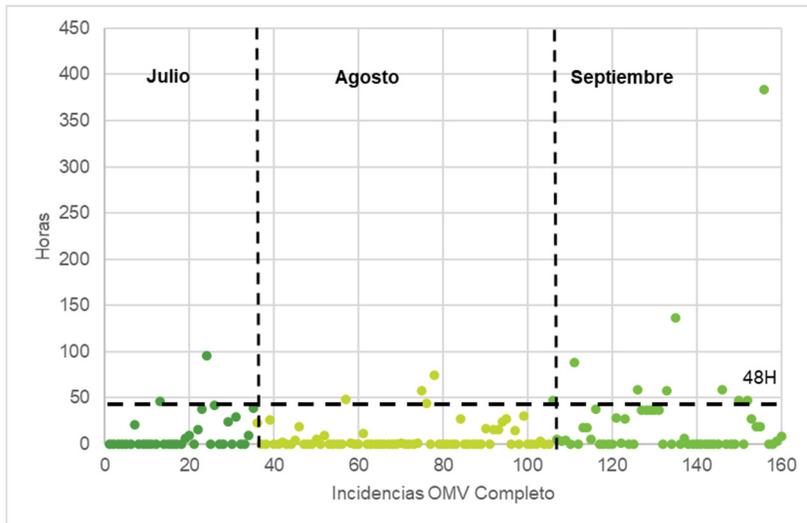


Figura 2.34: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Completo y/o Habilitador de Red [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

2.4.1 Medidas relacionadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.2 Comparación de servicios e incidencias entre el T2 y T3 2018

Comparación de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV

En el T3 2018 se solicitó el alta de tres nuevas solicitudes, esto representa un crecimiento de servicios con respecto al T2 2018 en el cual no se registró actividad. (Figura 2.35).

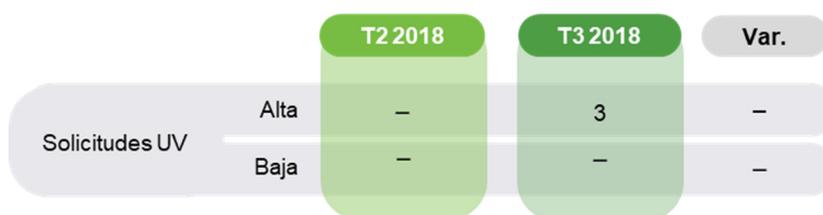


Figura 2.35:
Comparación de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV entre el T2 y T3 2018
[Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

En la Figura 2.36 se presenta una comparación de los reportes de incidencias en el Servicio Mayorista de UV recibidas en el T2 y T3 2018.

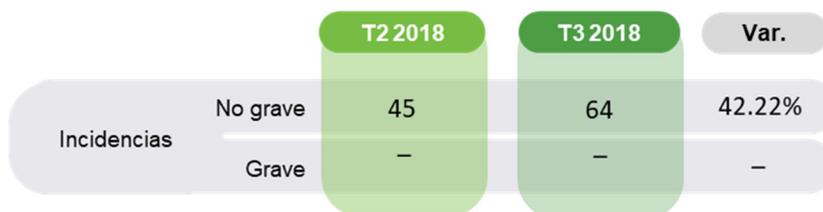


Figura 2.36: Comparación de las incidencias en el Servicio Mayorista de UV entre el T2 y T3 2018
[Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio Mayorista de UV

Como se muestra en la Figura 2.37, el número de áreas de servicio incremento con respecto al trimestre anterior.

	T2 2018	T3 2018	Var.
LACs	616	1605	160.55%
TACs	254	732	188.19%
RACs	4	4	—
Incidencias por cada 100 áreas de servicio	5.1	2.7	-47.06%
Tiempo promedio de solución de incidencia	5.5 horas	0.19 horas	-96.49%

Figura 2.37:
Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio Mayorista de UV entre el T2 y T3 2018
[Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

Respecto a los plazos de solución de incidencias del Servicio Mayorista de UV, el número de incidencias solucionadas en plazo en el T3 2018 aumentó respecto al trimestre anterior, situándose por encima del parámetro contemplado en la Oferta UV 2017 (Figura 2.38).

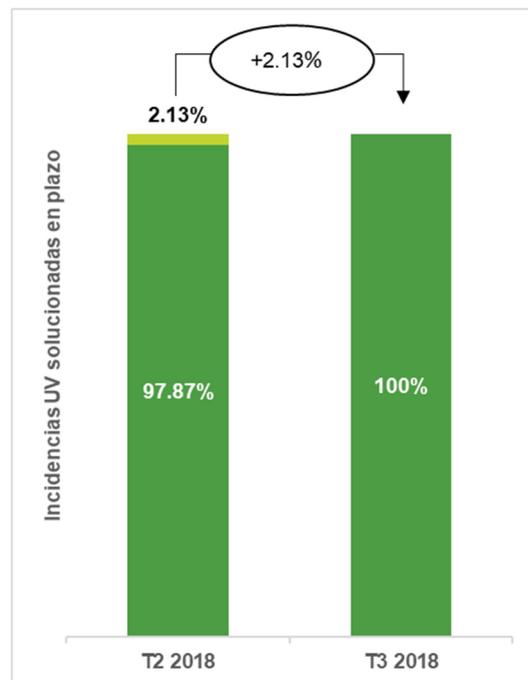


Figura 2.38:
Comparación del porcentaje de incidencias en el Servicio Mayorista de UV solucionadas en plazo en el T2 y T3 2018 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

2.4.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio Mayorista de UV, en el T3 2018:

Solicitudes

Se habilitaron 3 solicitudes de alta por parte de 3 CS. Las solicitudes comprendieron todas las regiones de cobertura móvil (R1 a R9).

Incidencias

Se reportaron 64 incidencias clasificadas como no graves, de las cuales 7 incidencias fueron rechazadas y 1 fue imputable a terceros; de las 56 incidencias restantes todas fueron solucionadas en un plazo menor a 48 horas. La validación de los reportes de incidencias se realizó en plazo en el 100% de los casos.

Cabe destacar que, pese a que la Oferta UV vigente es la correspondiente al año 2018, dicha Oferta no ha sido todavía firmada por alguno de los CS que han reportado incidencias o solicitudes en el T3 2018, por lo que el análisis de obligaciones se ha realizado con base en lo estipulado en la Oferta UV 2017.

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 2.39: 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 3.5 (sobre solicitudes parciales, solo oferta UV 2018)	Análisis de factibilidad	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)	Partición de áreas de servicio	Telcel tendrá un plazo de 10 días hábiles para la partición de dichas áreas de servicio.
Anexo IX numeral 3.7 (sobre solicitudes parciales, solo oferta UV 2018)	Mapas de cobertura	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.

Figura 2.40: Servicios solicitados por CS en relación con el Servicio Mayorista de UV en el T3 2018 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Servicio solicitado	Tipo de tecnología	Regiones	Áreas de servicio		
				LACs	TACs	RACs
Altán	Voz, Datos y SMS	2G/3G/4G	R1 a R9	6	0	1
AT&T	Voz, Datos y SMS	2G/3G/4G	R1 a R9	341	169	1
Telefónica	Voz, Datos y SMS	2G/3G/4G	R1 a R9	24	13	1

► **Resultado de las solicitudes de servicios**

Al término del trimestre sujeto a revisión aún no vencía el plazo de implementación de los servicios solicitados de los CS.

► **Solicitudes de modificación de servicios**

Durante el T3 2018 no se solicitó la modificación de ninguno de los Servicios Mayoristas de UV contratados.

► **Solicitudes de baja de servicios**

Durante el T3 2018 no se solicitó la baja o cancelación de ninguno de los Servicios Mayoristas de UV contratados.

► **Solicitudes de servicio rechazadas**

Durante el T3 2018 no se rechazó ninguna solicitud de Servicios Mayoristas de UV.

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

Las solicitudes presentadas por Altán, AT&T y Telefónica incluyen todas las áreas de cobertura (R 1 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 2.41 muestra las Áreas de Servicio de UV solicitadas por los distintos CS en las 9 Regiones celulares de México.



Figura 2.41: Áreas de servicio UV activas a T3 2018 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

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 2000 usuarios durante más de 30 minutos.
- No graves – las demás incidencias que afecten parcialmente el servicio en una LAC, TAC o RAC, o afecten a menos de 2000 usuarios, sin importar el tiempo de afectación.

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

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

La Figura 2.42 recoge las obligaciones de Preponderancia para la solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV comprobadas en el periodo sujeto a revisión.

Figura 2.42: Obligaciones relacionadas con la solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV [Fuente: Oferta UV 2017]

Numeral en la Oferta UV	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo VII, numeral 3	Validación de incidencia	El AEPT debe categorizar la incidencia e intentar buscar una solución dentro de las 24 horas siguientes al levantamiento del reporte, indicando la gravedad de la misma y el tipo de incidencia
Anexo VII, numerales 4 y 5	Solución de falla	Se contempla un tiempo máximo de solución de falla en función de la gravedad de la misma: <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 64 incidencias, todas a través del SEG. Todas las incidencias fueron clasificadas como no graves (Figura 2.43).

CS	Incidencias del Servicio Mayorista de UV		TOTAL
	No graves	Graves	
Altán	50	–	50
AT&T	13	–	13
Telefónica	1	–	1
TOTAL	64	–	64
%	100%	–	100%

Figura 2.43: Incidencias del Servicio Mayorista de UV reportadas por CS en el T3 2018, de acuerdo al tipo de gravedad [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

► 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 2.44).

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	Menor 24 horas	Mayor 24 horas	
Altán	50	–	50
AT&T	13	–	13
Telefónica	1	–	1
TOTAL	64	–	64
%	100%	–	100%

Figura 2.44: Plazos en la validación de incidencias por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Asimismo, con respecto a la solución de incidencias relacionadas con el Servicio Mayorista de UV en el T3 2018, de las 64 incidencias reportadas, 7 fueron rechazadas y 1 fue imputable a terceros. La única incidencia reportada por Telefónica, fue rechazada debido a falta de información por parte del CS. De las 56 incidencias restantes, el 100% fueron solucionadas por el AEPT en un tiempo menor a 48 horas (Figura 2.45).

CS	Tiempo de solución de incidencias		TOTAL
	Menor 48 horas	Mayor 48 horas	
Altán	43	–	43
AT&T	13	–	13
TOTAL	56	–	56
%	100%	-	100%

Figura 2.45: Plazos en la solución de incidencias por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

En adición, en la Figura 2.46 se muestran los tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias reportadas en el Servicio Mayorista de UV durante el T3 2018.

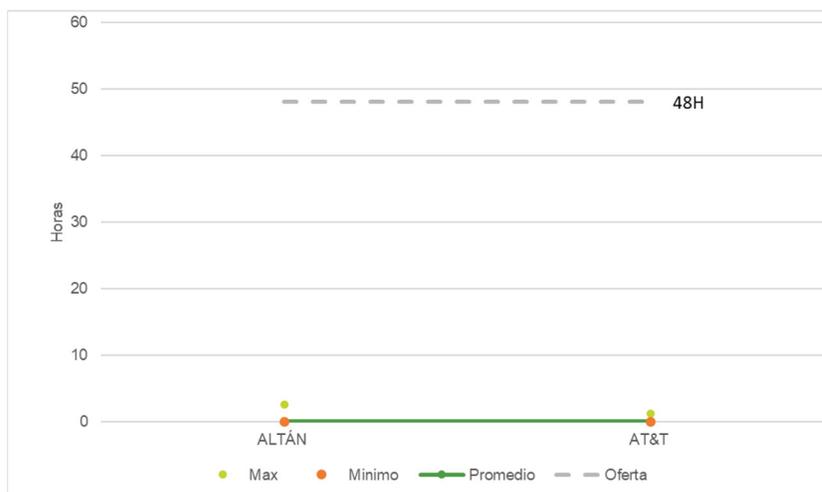


Figura 2.46: Tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Como puede observarse en la figura anterior, el tiempo mínimo de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV suele ser cero debido al hecho de que el periodo 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 2.47 muestra los tiempos de solución para cada una de las incidencias reportadas para el Servicio Mayorista de UV en el trimestre sujeto a revisión.

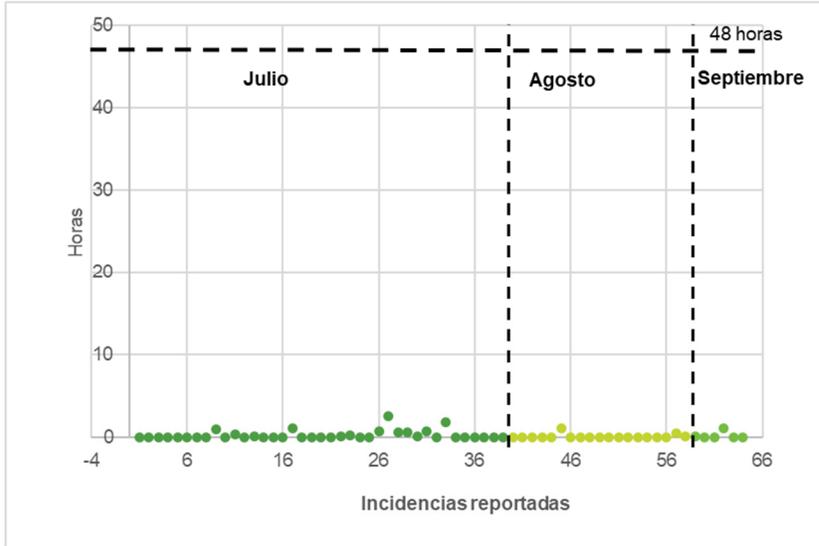


Figura 2.47: Tiempos de solución de incidencias en el T3 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

Es importante considerar no solo las incidencias totales por CS, sino también las incidencias relativas al total de servicios contratados. En el caso del Servicio Mayorista de UV, podemos relativizar el número total de incidencias con respecto al número total de áreas de servicio contratadas por el CS. (Figura 2.48).

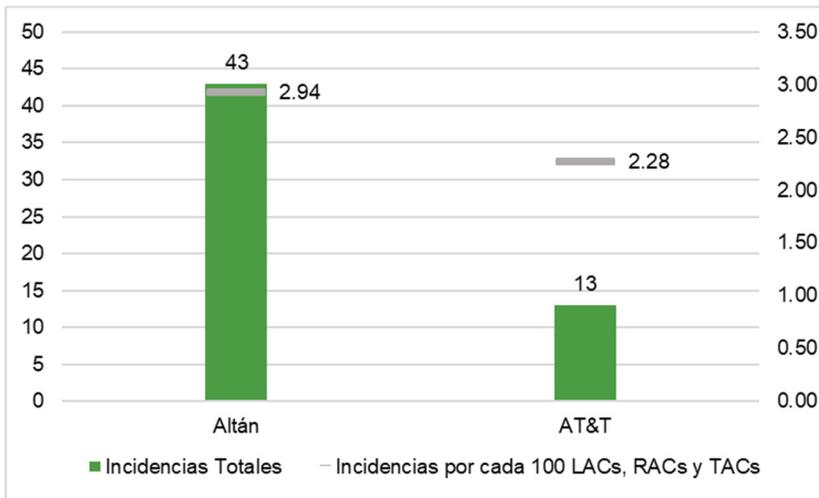


Figura 2.48: Incidencias del Servicio Mayorista de UV por CS, e incidencias por cada 100 áreas de servicio (LACs, RACs y TACs) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

2.5.1 Medidas relacionadas

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

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

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

Trigésima 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 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 T2 y T3 2018

► **Comparación de las solicitudes del Servicio de AuCIP**

En la Figura 2.49 se presenta una comparación de las solicitudes del Servicio de AuCIP recibidas en el T2 y T3 2018, donde se observa un descenso de solicitudes de Servicio así como de Notificaciones de Nueva Obra Civil.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Solicitudes CIP	351	309	-11.97%
Visita técnica	–	–	–
Adecuación de sitio	–	–	–
Recuperación de espacio	–	–	–
Notificaciones Nueva Obra Civil	277	154	-44.40%

Figura 2.49:
Comparación de las solicitudes de Servicio
[Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP

En la Figura 2.50 se presenta una comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP recibidas en el T2 y T3 2018, destacando la disminución de reportes de casos de fuerza mayor.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Fuerza Mayor	49	5	- 89.80%
Clausura de Sitio	–	–	–
Quejas o actos de vecinos	–	38	–
Vandalismo	–	79	–
Generales	84	–	- 100%

Figura 2.50:
Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP
[Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

2.5.3 Información de los servicios

Respecto al Servicio de AuCIP, en el T3 2018:

Solicitudes

Se habilitaron 309 solicitudes, para las cuales:

- no se realizaron solicitudes de información adicional
- no se realizaron solicitudes de visita técnica
- el 99% de las solicitudes de análisis de factibilidad fueron atendidas en plazo.
- el 81.9% 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 154 notificaciones de nueva obra civil a través del SEG.

Incidencias

Se reportaron 122 incidencias del Servicio de AuCIP.

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

- Servicio de AuCIP:
 - espacio en piso
 - espacio en torre
 - sistemas de aire acondicionado
 - elementos auxiliares.
- Servicios Complementarios:
 - visita técnica
 - análisis de factibilidad
 - elaboración de proyecto y presupuesto
 - adecuación de sitio
 - recuperación de espacio
 - verificación de colocación
 - gestión de proyecto de nueva obra civil.

La Figura 2.51 recoge los plazos relativos a las solicitudes del Servicio de AuCIP.

Figura 2.51: Plazos establecidos en la Oferta AuCIP para las solicitudes de Servicio [Fuente: Ofertas AuCIP 2018]

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

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos (Medidas)
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 2.6.6	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 2.8.6	Adecuación del sitio	El tiempo de adecuación del sitio será el contemplado en el proyecto
Anexo I, numeral 2.9.6	Recuperación de espacio	El tiempo de recuperación de espacio se contempla un plazo es de 20 DH
Anexo I, numeral 2.11.2	Entrega en tiempo del acuerdo del sitio	Telesites entregará el acuerdo debidamente firmado: (a) A partir de la solicitud de colocación el AEPT dispone de 15 DH para entregar la respuesta, en conjunto con el acuerdo de sitio. (b) la notificación de conclusión de trabajos de recuperación de espacio (c) la notificación de conclusión de trabajos de adecuación de sitio, según lo que en cada caso aplique (90%)

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 309 solicitudes para el Servicio de AuCIP por parte de AT&T, Telcel, Telefónica, Telmex y Ultravisión (Figura 2.52).

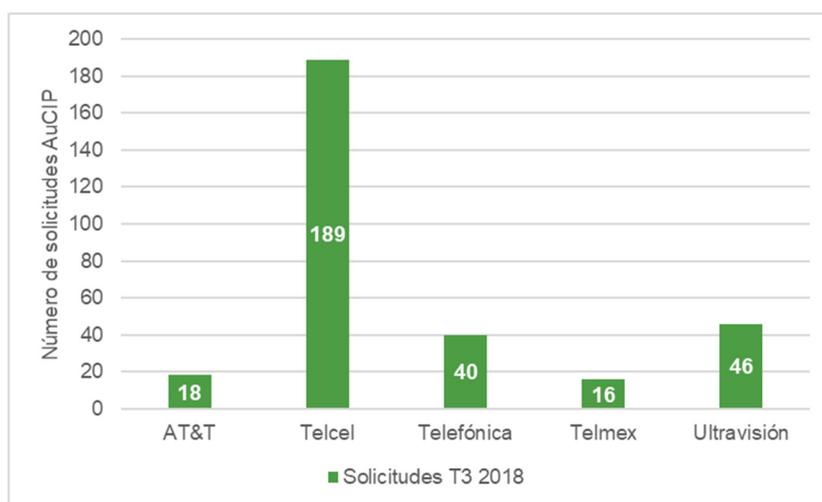


Figura 2.52: Solicitudes de Servicio de AuCIP habilitadas, por CS
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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, 307 se realizaron en tiempo.

Figura 2.53: Plazos del análisis de factibilidad del Servicio de AuCIP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Realización de análisis de factibilidad	
	Menor 5 DH	Mayor 5 DH
AT&T	18	–
Telcel	187	2
Telefónica	40	–
Telmex	16	–
Ultravisión	46	–
TOTAL	307	2
%	99%	1%

- **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 2.54 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 2.54: 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, T3 2018]

CS	Respuesta a la solicitud de colocación y entrega del acuerdo del sitio	
	Menor 15 DH	Mayor 15 DH
AT&T	18	–
Telcel	159	30
Telefónica	32	8
Telmex	3	13
Ultravisión	41	5
TOTAL	253	56
%	81.90%	18.10%

Considerando el plazo contemplado en la Oferta AuCIP 2018, Telesites entregó el acuerdo del sitio en el 81.90% de los casos.

► **Resultado de las solicitudes de servicio**

Las 309 solicitudes del Servicio de AuCIP fueron entregadas al CS con el acuerdo de sitio firmado.

► **Solicitudes de modificación de servicios**

Durante el T3 2018 no se solicitó la modificación de ninguno de los Servicios contemplados en la Oferta AuCIP.

► **Solicitudes de baja de servicios**

Durante el T3 2018 no se solicitó la baja o cancelación de ninguno de los Servicios contemplados en la Oferta AuCIP.

► **Solicitudes de servicio rechazadas**

Durante el T3 2018 no se rechazó ninguna solicitud de ninguno de los Servicios contemplados en la Oferta AuCIP.

Notificaciones de servicios de nueva obra civil

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2.2 del Anexo 1 de la Oferta AuCIP 2018, Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de nueva obra civil.

Durante el T3 2018, se realizaron 154 notificaciones de nueva obra civil. La Figura 2.55 muestra el número y la localización de estos proyectos.

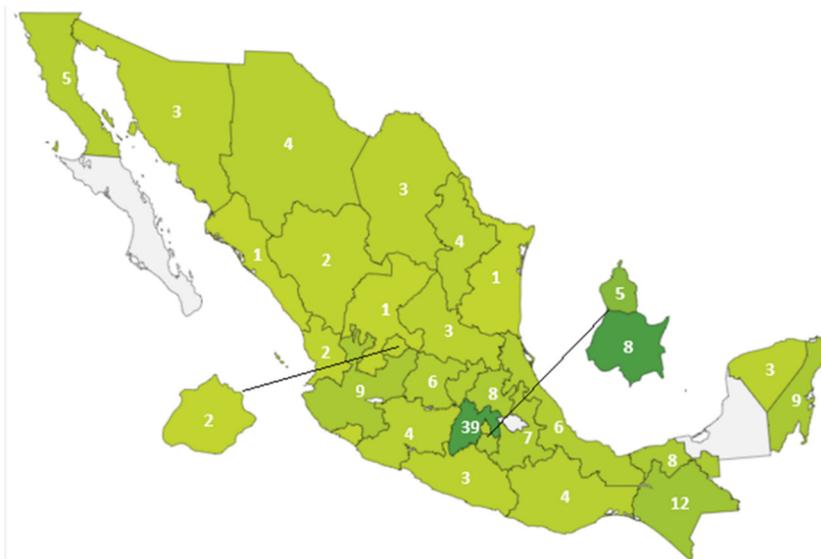


Figura 2.55: Dispersión geográfica de los proyectos de nueva obra civil notificados a los CS en el T3 2018, por tipo de proyecto [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 y
- daños ocasionados por personal de alguna de las partes.

Asimismo, los procedimientos a seguir para cada tipología de incidencias vienen recogidos en los numerales 6, 7, 14 y 16 del citado anexo. Aquellas incidencias de carácter general que no estén relacionadas con interferencias de frecuencias de radio, siniestros u órdenes de clausura serán atendidas y resueltas de manera conjunta por Telesites y el CS mediante una matriz de escalamiento. Las obligaciones de Telesites en lo referente a la solución de incidencias se detallan a continuación en la Figura 2.56

Figura 2.56: Obligaciones de Telesites en la solución de incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Oferta AuCIP 2018]

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
Anexo B, numeral 14 Anexo V, numeral 5.3.4	Clausura de sitios	Se detallan los procedimientos y obligaciones de ambas partes en lo referente a la clausura de sitios porque no se 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 7×24×365 de reportes de incidencias, con un objetivo de calidad del 90% Solución de incidencias generales mediante una matriz de escalamiento

De conformidad con las tipologías de incidencias definidas anteriormente, la Figura 2.57 muestra las incidencias reportadas por CS en el trimestre sujeto a revisión.

Figura 2.57: Reportes de incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Tipo de incidencia	Altán	AT&T	Telcel	Telefónica	TOTAL
Caso fortuito o fuerza mayor	2	–	3	–	5
Quejas o actos de vecinos o propietario	4	1	33	–	38
Vandalismo	19	10	47	3	79
TOTAL	25	11	83	3	122

Cabe destacar que la responsabilidad de las incidencias relacionadas con el servicio AuCIP no recayó en el AEPT.

Figura 2.58: Responsable de las incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Responsable de las incidencias			TOTAL
	CS	AEPT	Otro	
Altán	2	–	23	25
AT&T	–	–	11	11
Telcel	–	–	83	83
Telefónica	–	–	3	3
TOTAL	2	–	120	122
%	1.64%	–	98.36%	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 2.59 se muestra el total de incidencias por CS, así como el número de incidencias relativas al número total de sitios compartidos por cada operador.

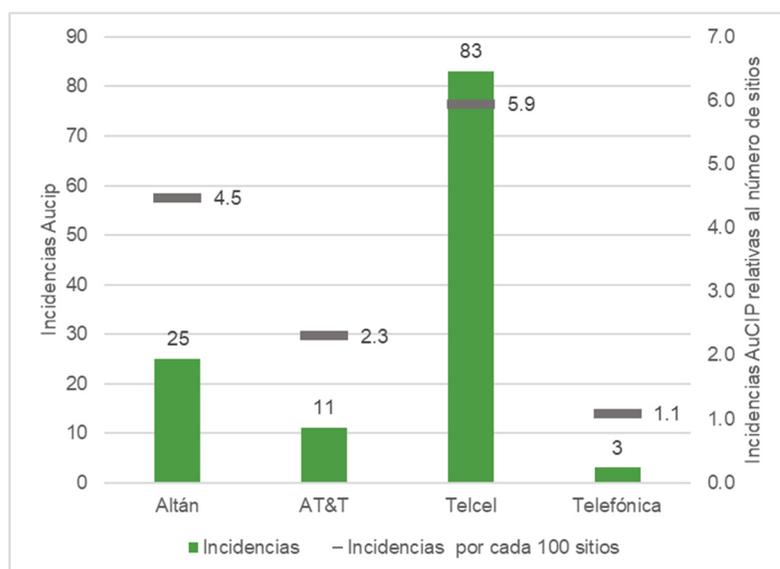


Figura 2.59: Incidencias del Servicio de AuCIP por CS y relativas al total de sitios compartidos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 de los Convenios respectivos.

Cuadragésima Cuarta: indica que el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes deberán registrar ante el Instituto los Convenios y/o modificaciones 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 recoge 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

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

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 LFT⁵. Para el registro de los mismos, se han considerado además los días no laborables en el Instituto⁶. 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 T2 y T3 2018

En comparación con el T2 2018, durante el T3 2018 se presentaron un menor número de solicitudes de Convenios del Servicio de Participación de Infraestructura Pasiva y Convenio Marco de Interconexión, asimismo, el número de Convenios firmados y entregados al Instituto para su registro fue mayor en el caso de Convenios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva en comparación con el T2 2018, mientras que para el caso del Convenio Marco de Interconexión, los Convenios firmados y entregados disminuyeron respecto al trimestre anterior.

⁵ Ley Federal de Trabajo. Disponible en el siguiente enlace:
<http://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/18.pdf>

⁶ Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba su calendario anual de sesiones ordinarias y el calendario anual de labores para el año 2018 y principios de 2019. Disponible en el siguiente enlace:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5508431&fecha=20/12/2017

Figura 3.2: Comparación en la solicitud, firma y registro de Convenios entre el T2 y T3 2018, Telmex y Telnor
[Fuente: Información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

Etapas	CMI		ORE		ORCI	
	T2 2018	T3 2018	T2 2018	T3 2018	T2 2018	T3 2018
Solicitudes de Convenios ¹	3	2	3	2	10	7
Firmas de Convenios ²	3	0	5	6	10	13
Registro de Convenios ¹	8	4	5	7	12	13

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 la firma de Convenios en el T3 2018, 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

- No se realizaron solicitudes para la suscripción de CMI.
- Se realizaron 2 solicitudes de modificación de Convenio para actualizar los términos y condiciones, mismos que fueron firmados y registrados ante el Instituto.
- Se llevó a cabo la firma y registro de 1 Convenio modificadorio.

Telnor

- No se realizaron solicitudes para la suscripción de CMI o modificaciones.
- Se llevó a cabo la firma y registro de 1 Convenio modificadorio.

Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

Telmex

- Se realizaron 2 solicitudes de suscripción de Convenios Marco, mismos que fueron firmados y presentados ante el Instituto.
- Se realizó la firma y registro de 6 Convenios Marco; de la misma manera, se presentó para su registro ante el Instituto un Convenio Marco firmado en un periodo fuera del trimestre sujeto a revisión.
- No hubo solicitudes, suscripciones o inscripciones ante el Instituto de Convenios modificadorios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Telnor

- No se solicitó la suscripción de ningún Convenio Marco.
- No se suscribieron ni presentaron Convenios Marco ante el Instituto para su registro.
- No se solicitó la modificación de Convenios.
-

Convenios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

Telmex

- Se realizaron 7 solicitudes de suscripción de Convenios Marco dentro del T3 2018, de los cuales, todos fueron firmados en tiempo. De los 7 Convenios firmados, 5 se entregaron en tiempo al Instituto para su registro, mientras los otros 2 no se habían presentado ante el Instituto para su registro al término de trimestre en cuestión.
- Se realizó la firma y registro de 5 Convenios Marco solicitados en un trimestre fuera del periodo sujeto a revisión.
- Se llevó a cabo el registro de 2 Convenios Marco, los cuales fueron firmados en un trimestre fuera del periodo sujeto a revisión.

Telnor

- Se realizó la firma y registro de 1 Convenio solicitado en el trimestre de mérito.
- No hubo solicitudes, suscripciones o inscripciones ante el Instituto de Convenios modificatorios del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

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

A continuación, se resumen los hechos respecto a las solicitudes y firmas de Convenios de servicios mayoristas realizadas en el T3 2018, así como su registro.

CMI

► *Solicitudes presentadas a Telmex*

Solicitudes de suscripción de Convenios

En el T3 2018 no se presentaron solicitudes para suscripción de CMI.

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.

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 concretadas las modificaciones a los Convenios, estas se encuentran sujetas al plazo de 30 días hábiles para ser presentadas ante el Instituto para su registro.

De la información proporcionada al Instituto, se desprende que IENTC, S. de R. L. de C.V. y Marcatel Com, S.A. de C.V., solicitaron la modificación al CMI para la actualización de los términos y condiciones, mismos que no se encuentran sujetos a algún plazo para su suscripción; dichos Convenios se presentaron en tiempo para su registro ante el Instituto.

La Figura 3.3 muestra las solicitudes de modificación a los CMI presentadas a Telmex en el T3 2018.

Figura 3.3: Detalle de plazos de Convenios modificatorios firmados y registrados, presentados a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS ¹	Fecha de solicitud	Plazo de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
IENTC, S.de R.L. de C.V.	27/07/2018	17/09/2018	19/09/2018	2
Marcatel Com, S.A. de C.V.	28/08/2018	07/09/2018	21/09/2018	10

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

Adicionalmente, de la información obtenida del RPC, se observa una modificación de CMI presentada ante el Instituto para su registro durante el T3 2018. Dicho Convenio modificatorio, se presentó para su registro ante el Instituto conforme a los plazos estipulados. (Figura 3.4).

Figura 3.4: Detalle de Convenios modificatorios firmados y registrados con Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS ¹	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	26/07/18	28/08/18	21

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

► **Solicitudes presentadas a Telnor**

Solicitudes de suscripción de Convenios

No hubo solicitudes, suscripciones o inscripciones ante el Instituto de CMI.

Solicitudes de modificación de Convenios

De la información en poder del Instituto, no se desprende solicitudes de modificación al CMI.

De información obtenida del RPC, se advierte que en el T3 2018, se llevó a cabo la firma y registro de 1 modificación de Convenio. De la información, no se indica la existencia de un desacuerdo para la firma del mismo. El Convenio fue presentado para su registro ante el Instituto conforme a los plazos dispuestos. (Figura 3.5).

Figura 3.5: Detalle de Convenios Modificatorios firmados y registrados con Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	26/07/18	28/08/18	21

Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

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

► Solicitudes presentadas a Telmex

Se tiene el reporte de 2 solicitudes realizadas en el T3 2018 correspondientes a la suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismos que fueron suscritos y presentados ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.6).

Figura 3.6: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados firmados y registrados con Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.	23/07/2018	10/08/2018	9	04/09/2018	17
Modesto Orihuela Guerrero	05/09/2018	12/09/2018	5	19/09/2018	5

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

Adicionalmente, se tiene el reporte de 4 solicitudes de firmas de Convenio, presentadas durante el T2 2018, cuya firma y registro se realizó en el T3 2018. De la información, no se indica la existencia de un desacuerdo para la firma de los Convenios (Figura 3.7).

Figura 3.7: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados firmados y registrados [Fuente Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Periodo entre solicitud y firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Periodo entre firma y registro (DH)
Malcvission, S.A. de C.V.	29/06/18 ²	20/07/18	10	16/08/18	13
Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.	29/06/18 ²	20/07/18	10	16/08/18	13
Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.	29/06/18 ²	20/07/18	10	16/08/18	13
Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V.	29/06/18 ²	20/07/18	10	16/08/18	13

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 Fecha correspondiente al T2 2018

Asimismo, se tiene registro de un Convenio Marco de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, solicitado y suscrito en el T2 2018, que fue presentado ante el Instituto para su registro correspondiente en el trimestre sujeto a revisión (Figura 3.8).

Figura 3.8: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados solicitado y firmado en el T2 2018 y registrado en el T3 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	03/05/18 ²	15/05/18	8	12/07/18	42

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 Fecha correspondiente al T2 2018

Convenios Modificatorios

Durante el T3 2018 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

► **Solicitudes presentadas a Telnor**

En el T3 2018 no se presentó ninguna solicitud correspondiente a la suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

De la misma manera, no se indica la existencia de Convenios firmados o presentados ante el Instituto para su registro.

Convenios Modificatorios

Durante el T3 2018 no se reportaron solicitudes correspondientes a la modificación de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Asimismo, no se indica la existencia de modificaciones de Convenio firmados o presentados ante el Instituto para su registro.

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**

En el T3 2018 se realizaron 7 solicitudes y suscripciones de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Participación de Infraestructura Pasiva. De los 7 Convenios firmados, 5 se presentaron ante el Instituto para su registro, mientras que 2 de ellos correspondientes a Luis Mauricio Orellán González y a Sisdecom, S.A. de C.V., no habían sido entregados al término del T3 2018 (Figura 3.9).

Figura 3.9: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva solicitados a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.	23/07/2018	10/08/2018	9	04/09/2018	17
Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.	30/07/2018	20/08/2018	15	19/09/2018	22
Cable Sur, S.A. de C.V.	29/08/2018	30/08/2018	1	19/09/2018	14
Modesto Orihuela Guerrero	05/09/2018	12/09/2018	5	19/09/2018	5
Luis Mauricio Orellan Gonzalez	24/08/2018	13/09/2018	14	-	-
Megacable Comunicaciones de México, S. A. de C.V.	30/08/2018	05/09/2018	4	19/09/2018	10
Sisdecom, S.A. de C.V.	11/09/2018	26/09/2018	11	-	-

Adicionalmente, se tiene el registro de 5 solicitudes de Convenio Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva realizadas en el T2 2018, cuya firma y registro se suscitaron en el T3 2018. Del mismo modo, se tiene el reporte de 2 Convenios Marco solicitados y firmados durante el T2 2018, cuyo registro se llevó a cabo en el T3 2018 (Figura 3.10).

Figura 3.10: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva firmados con Telmex en el T3 2018, de solicitudes previas al T3 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Consortio de Radiodifusoras de México, S.A. de C.V.	20/06/2018	09/07/2018	13	12/07/2018	3
Malcvission, S.A. de C.V.	29/06/2018	20/07/2018	10	16/08/2018	13
Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.	29/06/2018	20/07/2018	10	16/08/2018	13
Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.	29/06/2018	20/07/2018	10	16/08/2018	13
Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V.	29/06/2018	20/07/2018	10	16/08/2018	13
Guillermo Medellín Milán	11/05/2018	25/05/2018	10	02/07/2018	26
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	12/06/2018	15/06/2018	3	30/07/2018	21

Convenios Modificatorios

Durante el T3 2018 no hubo registros relativos a la suscripción o registro ante el Instituto, de Convenios derivados de una solicitud de modificación de Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

► **Convenios Telnor**

De la información obtenida del RPC, se advierte que en el T3 2018, se llevó a cabo la firma de 1 Convenio Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva, mismo que fue presentado ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.11).

Figura 3.11: Detalle de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Compartición de Infraestructura Pasiva firmados con Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de registro (DH)
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	20/07/18	28/08/18	21

Convenios Modificatorios

Durante el T3 2018 no hubo registros relativos a la suscripción o registro ante el Instituto, de Convenios derivados de una solicitud de modificación de Convenios Marco 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 Originación o Terminación de Tráfico en sus redes.

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

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

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

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

Novena: indica que el Agente Económico Preponderante 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.

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 suscribir el 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 T2 y T3 2018

Comparación de las solicitudes realizadas de CMI

En la Figura 3.12 se presenta una comparación de las solicitudes del Servicio de Interconexión recibidas el T2 y T3 2018. Se observa que en el trimestre sujeto a revisión hubo aproximadamente 72.99% menos solicitudes que en el T2 2018.

		T2 2018	T3 2018	Var.
Puertos de Interconexión	Alta	1	3	200%
	Baja	890	291	-67.30%
Coubicación	Alta	—	3	—
	Baja	—	12	—
Tránsito	Alta	90	49	-45.56%
	Baja	—	—	—
Enlaces de interconexión y señalización	Alta	—	—	—
	Baja	890	147	-83.48%
Incremento de Ancho de Banda	Alta	2	1	-50%
	Baja	—	—	—

Figura 3.12:
Comparación de las solicitudes del Servicio de Interconexión entre el T2 y T3 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

Comparación de los reportes de Incidencias reportadas de CMI

En la Figura 3.13, se presenta una comparación de las incidencias reportadas en el T2 y T3 2018, observándose una disminución en el número de reportes de fallas del 37.15%.

		T2 2018	T3 2018	Var.
Puertos de Interconexión	Prioridad 1	155	90	-41.94%
	Prioridad 2	41	29	-29.27%
	Prioridad 3	28	28	-
Coubicación	Prioridad 1	1	-	-
	Prioridad 2	-	-	-
	Prioridad 3	12	-	-
Enlaces de interconexión y señalización	Prioridad 1	122	97	-20.49%
	Prioridad 2	24	16	-33.33%
	Prioridad 3	7	3	-57.14%
Señalización	Prioridad 1	-	-	-
	Prioridad 2	-	-	-
	Prioridad 3	-	1	-

Figura 3.13:
Comparación de las incidencias
acontecidas en el
Servicio de
Interconexión entre el
T2 y T3 2018,
incluidos Telmex y
Telnor [Fuente:
Resultados del
análisis a la
información en poder
del Instituto, T2 y T3
2018]

3.2.3 Información de los servicios

Respecto de los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI vigente, durante el T3 2018:

Telmex

- Recibió 481 solicitudes por parte de 12 CS para servicios de enlaces de interconexión, incremento de ancho de banda, tránsito, puertos de Interconexión y coubicación:
 - 32 fueron solicitudes de alta de servicios, de las cuales 30 han sido entregadas, una se encuentra pendiente por parte del CS y una se encuentra en construcción.
 - 449 fueron solicitudes de baja de servicios, de las que 120 ya han sido dados de baja y 329 se encuentran en proceso de deshabilitar el servicio.
- Asimismo, recibió 255 reportes de incidencias de 13 CS:
 - 182 incidencias de Prioridad 1, de las cuales 50 fueron resueltas en 1 hora y 132 en más de 1 hora
 - 42 incidencias de Prioridad 2, de las cuales 22 fueron resueltas en 2 horas y 20 en más de 2 horas
 - 31 incidencias de Prioridad 3, de las cuales 26 fueron resueltas en 5 horas y 5 en más de 5 horas.
- 12 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 sin redundancia que Telmex proporciona a los CS fue mayor al establecido en el CMI.

Telnor

- Recibió 25 solicitudes por parte de 6 CS para servicios de coubicación y tránsito:
 - 24 fueron solicitudes de alta de servicios, de las cuales 23 ya han sido entregadas y 1 se encuentra en construcción
 - 1 fue correspondiente a solicitudes de baja, misma que ya ha sido dada de baja.
- Asimismo, recibió 9 reportes de incidencias de 2 CS:
 - 6 incidencias de Prioridad 1, de las cuales 1 fue resuelta en menos de 1 hora y 5 en más de 1 hora
 - 3 incidencias de Prioridad 2, las cuales fueron resueltas en menos de 2 horas.
- Ningún CS solicitó interconexión a Telnor en más de un Punto de Interconexión en su red.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia que Telnor proporciona a los CS fue mayor al establecido en el CMI.

Conforme a lo dispuesto en la Cláusula Segunda, numeral 2.3 del CMI 2018, 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
- coubicación
- facturación y cobranza

- puertos de acceso
- servicios auxiliares conexos.

La Figura 3.14 recoge las obligaciones de Preponderancia para el Servicio de Interconexión fija analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.14: Obligaciones relacionadas con el Servicio de Interconexión Fija [Fuente: CMI 2018]

Anexo/ Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Anexo E y Anexo G	Plazos máximos de entrega del servicio de:	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH para facilidad nueva • 7 DH para facilidad existente (ampliación)
	<ul style="list-style-type: none"> • puerto de señalización (PAUSI-MX) • puerto de señalización IP • puerto de acceso 	
	Plazos máximos de entrega del servicio de:	
	<ul style="list-style-type: none"> • coubicaciones • enlace de transmisión entre coubicaciones no gestionado 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH para facilidad nueva
	Plazos máximos de entrega del servicio de facturación	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH para facilidad nueva • 10 DH para facilidad existente (ampliación)
Anexo E, numeral 1	Plazos máximos de entrega del servicio de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> • 7 DH para facilidad nueva • 3 DH para facilidad existente (ampliación)
	Plazos máximos de entrega de:	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH
	<ul style="list-style-type: none"> • enlaces dedicados de interconexión locales de transmisión • enlaces dedicados de interconexión nacionales • enlaces de transmisión entre coubicaciones gestionado y no gestionado 	
	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 2018 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 contratados.

Solicitudes presentadas a Telmex

En el T3 2018 se presentaron 481 solicitudes a Telmex por parte de 12 CS diferentes, de las que el 98.96% se realizaron a través de diferentes medios (correo electrónico, escrito) y el 1.04% se realizaron mediante el SEG. La Figura 3.15 muestra las solicitudes por CS y tipo de servicio.

Figura 3.15: Solicitudes por tipo de movimiento del Servicio de Interconexión presentadas a Telmex por CS
[Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Enlaces de Interconexión		Puertos de Interconexión		Incremento de Ancho de Banda		Tránsito		Coubicación		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	
AT&T	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Bestel*	-	-	-	2	-	-	4	-	-	-	6
Coficiente Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Izzi*	-	-	-	-	-	-	16	-	-	-	16
Kiwi	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Maxcom	-	5	-	73	-	-	-	-	-	11	89
Megacable	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	3
Miguel Gonzalez	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Talktel	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Telcel	-	142	-	216	-	-	-	-	-	-	358
Totalplay	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
TV Rey	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
TOTAL	0	147	3	291	1	0	26	0	2	11	481

*Estos CS firmaron un solo CMI bajo el nombre de Grupo Televisa (Fecha de firma 2 enero 2018)

De lo anterior, se desprende que Telmex recibió 32 solicitudes de alta respecto de los servicios de puertos de interconexión, incremento de ancho de banda, tránsito youbicación. Asimismo, se observa que se realizaron 449 solicitudes de baja de los servicios de enlaces de interconexión, puertos de interconexión youbicación; lo que corresponde al 93.34% del total de solicitudes realizadas por los CS

Solicitudes presentadas a Telnor

En el T3 2018 se presentaron 25 solicitudes a Telnor por parte 6 CS diferentes, de las cuales un 96% se realizaron a través de otros medios (correo electrónico, escrito) y el 4% se realizó mediante el SEG. La Figura 3.16 muestra las solicitudes por CS y tipo de servicio.

Figura 3.16: Solicitudes por tipo de movimiento del Servicio de Interconexión presentadas a Telnor por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Tránsito		Coubicación		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	
AT&T	1	–	–	–	1
Bestel	4	–	–	–	4
Izzi	16	–	–	–	16
Maxcom	–	–	–	1	1
Megacable	1	–	–	–	1
Totalplay	1	–	1	–	2
TOTAL	23	0	1	1	25

Resultado de las solicitudes de servicios

► Telmex

La siguiente figura muestra el estatus de las 481 solicitudes del Servicio de Interconexión recibidas, conforme a lo siguiente:

- 32 fueron solicitudes de alta, de las que 30 servicios ya han sido entregados, 1 se encuentra pendiente por parte del CS y 1 se encuentra en construcción.
- 449 fueron solicitudes de baja, de las cuales 120 fueron resueltas (baja concluida) y 329 están en proceso de deshabilitar el servicio

Figura 3.17: Resultados de las solicitudes presentadas a Telmex para Servicios de Interconexión por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Alta Entregado	Alta Pendiente CS	Alta Construcción	Baja Concluida	Baja En proceso	TOTAL
AT&T	1	–	–	–	–	1
Bestel	4	–	–	2	–	6
Coeficiente Comunicaciones	–	–	1	–	–	1
Kiwi Networks	1	–	–	–	–	1
Maxcom	–	–	–	89	–	89
Megacable	2	1	–	–	–	3
Miguel Gonzalez	1	–	–	–	–	1
Izzi	16	–	–	–	–	16
Telcel	–	–	–	29	329	358
Talktel	2	–	–	–	–	2
Totalplay	2	–	–	–	–	2
TV Rey	1	–	–	–	–	1
TOTAL	30	1	1	120	329	481

► **Telnor**

La Figura 3.18 muestra el estatus de las 25 solicitudes recibidas, conforme a lo siguiente:

- 24 fueron solicitudes de alta, de las que 23 servicios ya han sido entregados y 1 se encuentra en construcción
- 1 corresponde a solicitud de baja, misma que ya fue resuelta (baja concluida).

Figura 3.18: Resultados de las solicitudes presentadas a Telnor para el Servicio de Interconexión por CS
[Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Alta – Entregado	Alta- Construcción	Baja – Concluida	TOTAL
AT&T	1	–	–	1
Bestel	4	–	–	4
Izzi	16	–	–	16
Maxcom	–	–	1	1
Megacable	1	–	–	1
Totalplay	1	1	–	2
Total general	23	1	1	25

Solicitudes de alta de servicios

► **Telmex**

Se tiene el registro de 5 solicitudes de alta para nueva facilidad por parte de 3 CS y 27 solicitudes con 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 32 solicitudes de alta presentadas, fueron validadas en 2 días hábiles conforme a lo establecido en el numeral 1, Anexo E, del CMI 2018.

Cabe resaltar que, de las 32 solicitudes de alta presentadas a Telmex durante el trimestre en cuestión, 26 corresponden al servicio de tránsito, en las que, de conformidad con la información proporcionada al Instituto, Telmex simplemente proporciona el servicio requerido, una vez que los CS han establecido interconexión directa con la red del AEPT.

Por lo anterior, las 26 solicitudes de tránsito señaladas, fueron entregadas en el momento en el que el CS se encontró interconectado con la red del AEPT.

De las 6 solicitudes restantes, 4 fueron entregadas conforme a las fechas acordadas entre los CS y el AEPT, mismas que corresponden a los servicios de puertos de Interconexión, incremento de ancho de banda y coubicación.

La Figura 3.19 muestra las solicitudes de alta de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex en el periodo considerado.

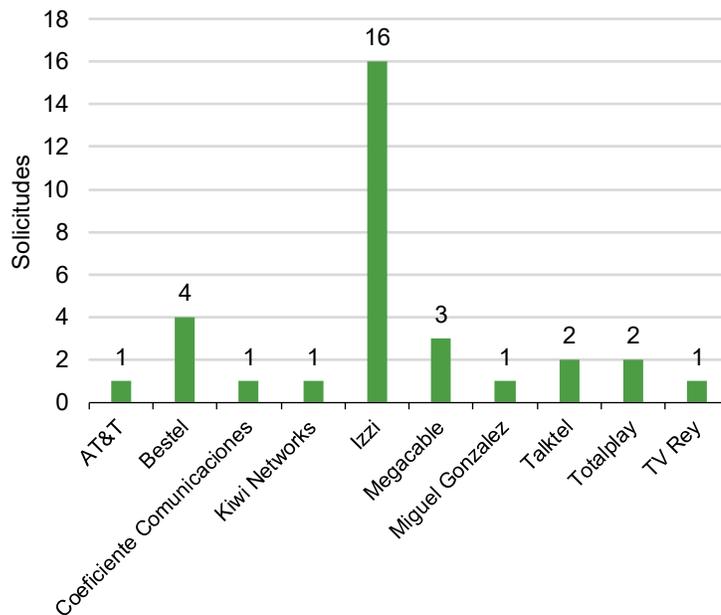


Figura 3.19:
 Solicitudes de alta de
 Servicios de
 Interconexión recibidas
 por Telmex por CS
 [Fuente: Resultados
 del análisis a la
 información en poder
 del Instituto, T3 2018]

De la información reportada al Instituto, al término del T3 2018, solo se ha realizado la ejecución de pruebas de 3 solicitudes de alta, una correspondiente a Megacable y 2 de Talktel.

► **Telnor**

Se tiene el registro de 1 solicitud de alta para nueva facilidad y 23 solicitudes con 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 24 solicitudes de alta presentadas, fueron validadas en 2 días hábiles conforme a lo establecido en el numeral 1, Anexo E, del CMI 2018.

Cabe resaltar que, de las 24 solicitudes de alta presentadas a Telnor, 23 corresponden al servicio de tránsito, en las que, de conformidad con la información proporcionada al Instituto, Telnor simplemente proporciona el servicio requerido, una vez que los CS han establecido interconexión directa con la red del AEPT.

Por lo anterior, las 23 solicitudes de tránsito señaladas, fueron entregadas en el momento en el que el CS se encontró interconectado con la red del AEPT.

La solicitud restante, correspondiente a Totalplay, no fue entregada al término del 3T 2018, por encontrarse en construcción.

La Figura 3.20 muestra las solicitudes de alta de los Servicios de Interconexión recibidas por Telnor.

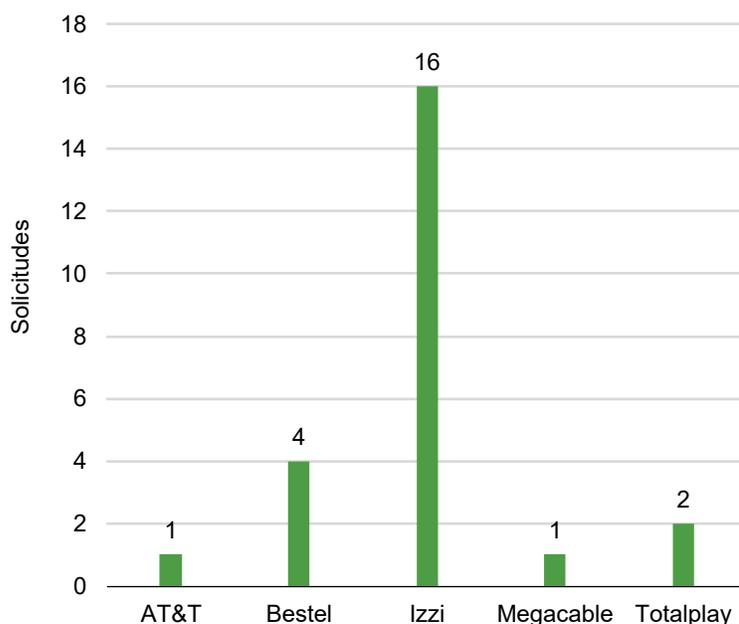


Figura 3.20: Solicitudes de alta de Servicios de Interconexión recibidas por Telnor, por CS
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

De la información reportada al Instituto, al término del T3 2018, no se ha realizado la ejecución de pruebas de ninguna de las 23 solicitudes de alta entregadas, para las que se realizó la notificación correspondiente.

Solicitudes de incremento de capacidad de servicios

► **Telmex**

Durante el T3 2018, se presentó una solicitud de incremento de capacidad correspondiente a Totalplay.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, no se presentaron solicitudes de incremento de capacidad.

Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T3 2018, no se solicitó la modificación de ninguno de los Servicios de Interconexión contemplados en el CMI.

Solicitudes de baja de servicios

► **Telmex**

Se tiene el registro de 449 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión por parte 3 CS (Maxcom, Telcel y Bestel), de las que 120 fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja, encontrándose 329 solicitudes, en proceso de deshabilitar el servicio (Figura 3.21).

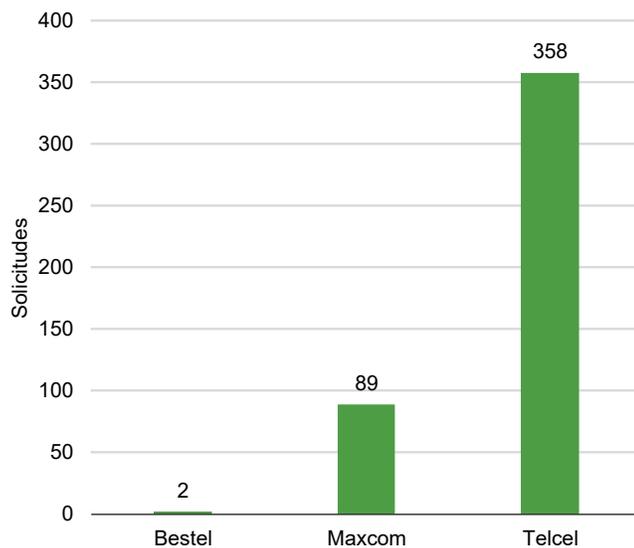


Figura 3.21: Solicitudes de baja de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex, por CS
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

► **Telnor**

Se tiene el registro de 1 solicitud de baja de Servicios de Interconexión recibida por Telnor en el T3 2018, realizada por Maxcom. La solicitud fue aceptada y el servicio correspondiente fue dado de baja.

Solicitudes de trimestres anteriores con actuación en el T3 2018

► **Telmex**

Durante el T3 2018, se registró actuación en 6 solicitudes del Servicio de Interconexión realizadas en trimestres anteriores, de las cuales, 4 corresponden al servicio de Tránsito, mismas que no fueron entregadas durante el trimestre correspondiente por encontrarse en proceso de interconexión y 2 correspondientes al servicio de Puertos de Interconexión, en las que el servicio ya había sido entregado y únicamente fueron realizadas las pruebas durante el trimestre de mérito (Figura 3.22).

Figura 3.22: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en trimestres anteriores y actualizadas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Fecha de recepción de la solicitud	Servicio solicitado	Fecha de respuesta de solicitud	Fecha acordada para la entrega del servicio	Fecha de notificación de servicio listo para pruebas	Fecha de ejecución de pruebas
Qualfon	12/09/2017	Puertos de Interconexión	14/09/2017	23/08/2018	03/11/2017	23/08/2018
ALO Comunicálo de México	06/11/2017	Puertos de Interconexión	08/11/2017	31/07/2018	05/12/2017	31/07/2018
ALO Comunicálo de México	30/05/2018	Tránsito	30/05/2018	Se encontraba en proceso de Interconexión	27/06/2018	–
ALO Comunicálo de México	22/01/2018	Tránsito	22/01/2018	Se encontraba en proceso de Interconexión	27/06/2018	–
ALO Comunicálo de México	22/01/2018	Tránsito	22/01/2018	Se encontraba en proceso de Interconexión	27/06/2018	–
ALO Comunicálo de México	22/01/2018	Tránsito	22/01/2018	Se encontraba en proceso de Interconexión	27/06/2018	–

► **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 ninguna 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 2018, 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 2018, 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 3.23 señala las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo, analizadas en el periodo considerado

Figura 3.23: Obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo [Fuente: CMI 2018]

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 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 257 incidencias de 13 CS diferentes, de las cuales 184 fueron de Prioridad 1, 42 de Prioridad 2 y 31 de Prioridad 3.

Incidencias de Prioridad 1

Se registraron 184 incidencias de Prioridad 1 (de las cuales 2 fueron reportadas durante el T2 2018), presentadas por 12 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 1 para el servicio de Señalización
- 89 para el servicio de puertos de interconexión.
- 94 para el servicio de enlaces de interconexión y señalización

Figura 3.24: Reportes de Incidencias de Prioridad 1 registradas a Telmex por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Señalización	Puertos de Interconexión	Enlace de Interconexión y Señalización	TOTAL
AT&T	–	28	65	93
Axtel	–	7	–	7
Bestel	–	12	1	13
Convergía	–	–	1	1
Izzi	–	3	–	3
Marcatel	–	1	–	1
Maxcom	–	20	–	20
MCM Telecom	–	4	–	4
Megacable	–	4	5	9
Telcel	1	3	12	16
Telefónica	–	6	10	16
Totalplay	–	1	–	1
TOTAL	1	89	94	184

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

- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018
- Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017⁷
- Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes.

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018

La Figura 3.25 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

⁷ En el numeral 3.2 del Anexo E del CMI 2017, para el servicio de Interconexión, se establece que el 80% de las fallas de prioridad 1 deberán ser resueltas en 1 hora y el 100% de fallas en 2 horas.

Figura 3.25: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 1 presentadas a Telmex, por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 1 hora	>1 hora					
AT&T	32	61	93	34.41%	6.64	49.62	0.17
Axtel	1	6	7	14.29%	3.61	10.45	0.23
Bestel	5	8	13	38.46%	3.96	23.11	0.68
Convergía	–	1	1	–	2.26	2.26	2.26
Izzi	1	2	3	33.33%	2.16	3.46	0.28
Marcatel	–	1	1	–	2.60	2.60	2.60
Maxcom	5	15	20	25%	9.24	44.04	0.61
MCM Telecom	1	3	4	25%	3.72	7.88	0.82
Megacable	1	8	9	11.11%	6.11	25.07	0.14
Telcel	2	14	16	12.50%	7.75	23.52	0.39
Telefónica	3	13	16	18.75%	6.86	26.46	0.33
Totalplay	–	1	1	–	8.62	8.62	8.62
TOTAL	51	133	184	–	5.29¹	49.62²	0.14³

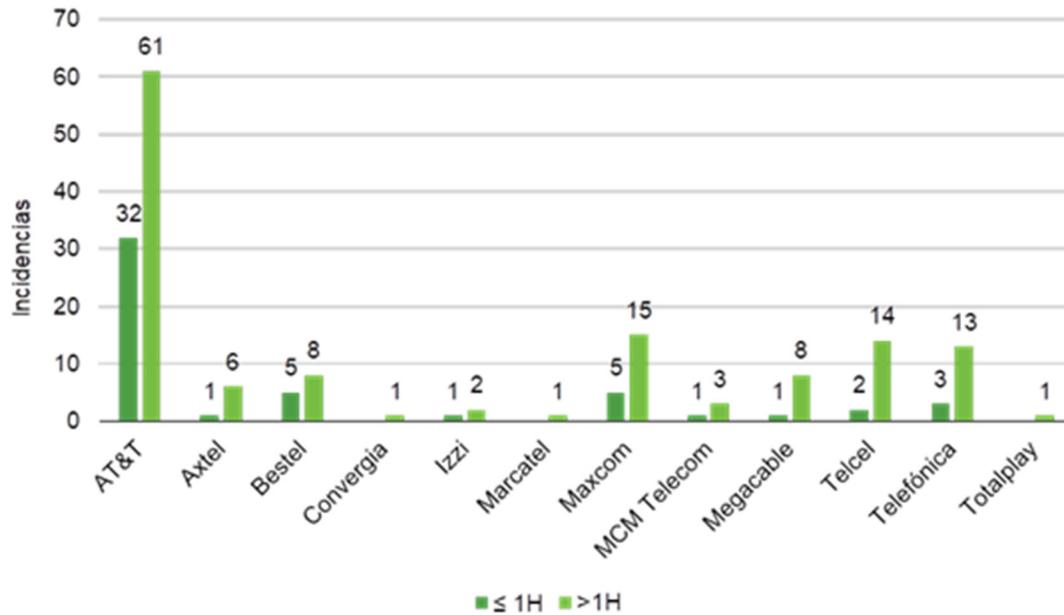
¹ Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia

² Tiempo máximo de solución de incidencias

³ Tiempo mínimo de solución de incidencias

Cabe señalar que en la Figura 3.25 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces, considerando que el plazo establecido en el CMI 2018 para la solución de fallas de prioridad 1 es de una hora para todos los servicios.

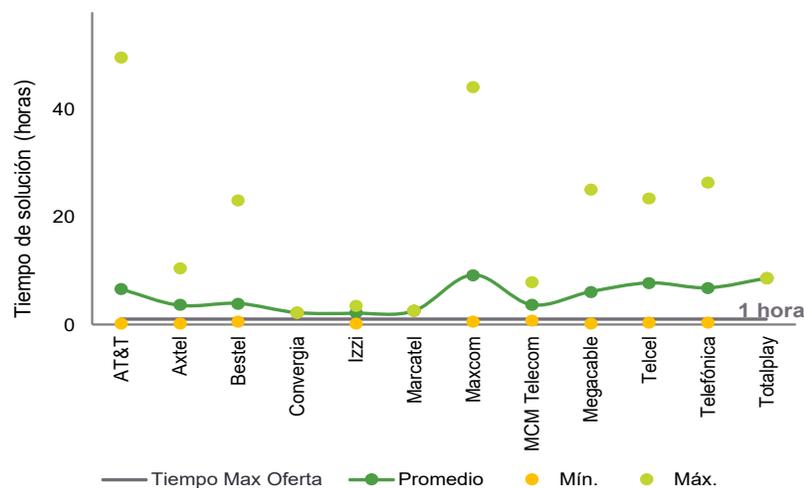
Figura 3.26: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



De los datos reportados en las figuras anteriores (Figura 3.25 y Figura 3.26) se desprende que, si bien la totalidad de incidencias fueron resueltas, únicamente 51 se resolvieron en el plazo establecido; mientras que en 133 se excedió el plazo máximo de 1 hora establecido en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G del CMI vigente para 2018.

La Figura 3.27 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.27: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017

Maxcom tiene firmado el CMI 2017, el cual contempla plazos de solución de fallas de Prioridad 1 distintos a los indicados la Figura 3.23, correspondientes al CMI 2018.

Figura 3.28: Tiempos máximos de solución de incidencias firmados por CS conforme a lo establecido en el CMI 2017 [Fuente: CMI 2017]

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

Figura 3.29: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2017 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución			TOTAL	% de incidencias resueltas en ≤ 1 hora	% de incidencias resueltas >1 ≤ 2 horas	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 1 hora	>1 ≤ 2 horas	>2 horas						
Maxcom	5	6	9	20	25%	30%	9.24 ¹	44.04 ²	0.61 ³

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

Si bien todas las incidencias reportadas fueron resueltas, de los datos señalados en la tabla anterior, se desprende lo siguiente:

- 5 incidencias fueron solucionadas en un tiempo menor o igual a 1 hora (25% de las incidencias presentadas)
- la solución de 9 incidencias excedió el plazo establecido en el CMI 2017.

Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

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

- AT&T
- Axtel
- Convergía
- Marcatel
- Megacable
- Totalplay.
- Telcel⁸
- Telefónica⁸

Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.30.

*Figura 3.30: 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 3.30, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución, se muestran en la siguiente tabla.

⁸ En el Convenio suscrito no se establecen plazos para solución de fallas

Figura 3.31: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 1 por CS conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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	60	6	27	93	64.52%	6.45%	6.65	49.62	0.17
Axtel	4	1	2	7	72%	14.29%	3.62	10.45	0.23
Convergía	1	–	–	1	100%	–	2.26	2.26	2.26
Marcatel	1	–	–	1	100%	–	2.60	2.60	2.60
Megacable	6	–	3	9	66.67%	–	6.12	25.07	0.14
Totalplay	–	–	1	1	–	–	8.61	8.61	8.61
TOTAL	72	7	33	112	–	–	4.97¹	49.62²	0.14³

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

Si bien todas las incidencias reportadas fueron resueltas, de los datos señalados en la Figura 3.31 se desprende lo siguiente:

- las incidencias de Convergía y Marcatel fueron resueltas en un tiempo menor o igual a 3 horas
- para el resto de CS, el AEPT excedió los tiempos acordados, señalados en la Figura 3.30, establecidos en los respectivos Convenios, para la solución de incidencias

Incidencias de Prioridad 2

Se registraron 42 incidencias de Prioridad 2 presentadas por 8 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 13 para el servicio de enlaces de interconexión y señalización
- 29 para el servicio de puertos de interconexión.

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

Figura 3.32: Reportes de Incidencias de Prioridad 2 registradas a Telmex durante el T3 2018 por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	13	8	21
Axtel	–	4	4
Bestel	–	2	2
Izzi	–	3	3
MCM Telecom	–	5	5
Megacable	–	3	3
Telcel	–	3	3
Telefónica	–	1	1
TOTAL	13	29	42

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

- solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018⁹
- solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes.

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018

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

⁹ Para prioridad 2, no se realiza el análisis respecto al CMI 2017 ya que los plazos de solución de incidencias son los mismos que se indican en el CMI 2018 (2 horas).

Figura 3.33: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
	≤2 horas	>2 horas					
AT&T	12	9	21	57.14%	5.19	49.63	0.22
Axtel	–	4	4	–	3.13	5.21	2.06
Bestel	1	1	2	50%	2.44	3.87	1.00
Izzi	2	1	3	66.66%	1.56	4.18	0.25
MCM Telecom	3	2	5	60%	1.71	2.94	1.03
Megacable	1	2	3	33.33%	6.87	16.08	1.62
Telcel	3	–	3	100%	0.38	0.43	0.34
Telefónica	1	–	1	100%	0.39	0.39	0.39
TOTAL	23	19	42	–	2.64¹	49.63²	0.34³

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

Cabe señalar que en la Figura 3.34 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces, considerando que los plazos establecidos en el CMI 2017 y 2018, las fallas de prioridad 2 se deben resolver en 2 horas para todos los servicios.

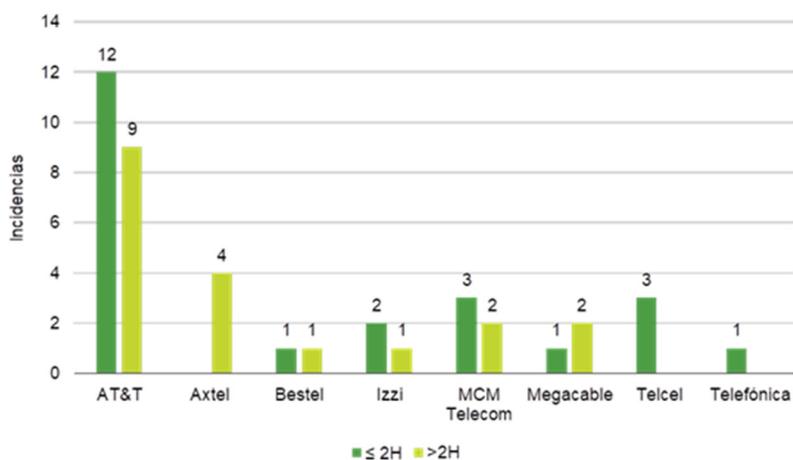
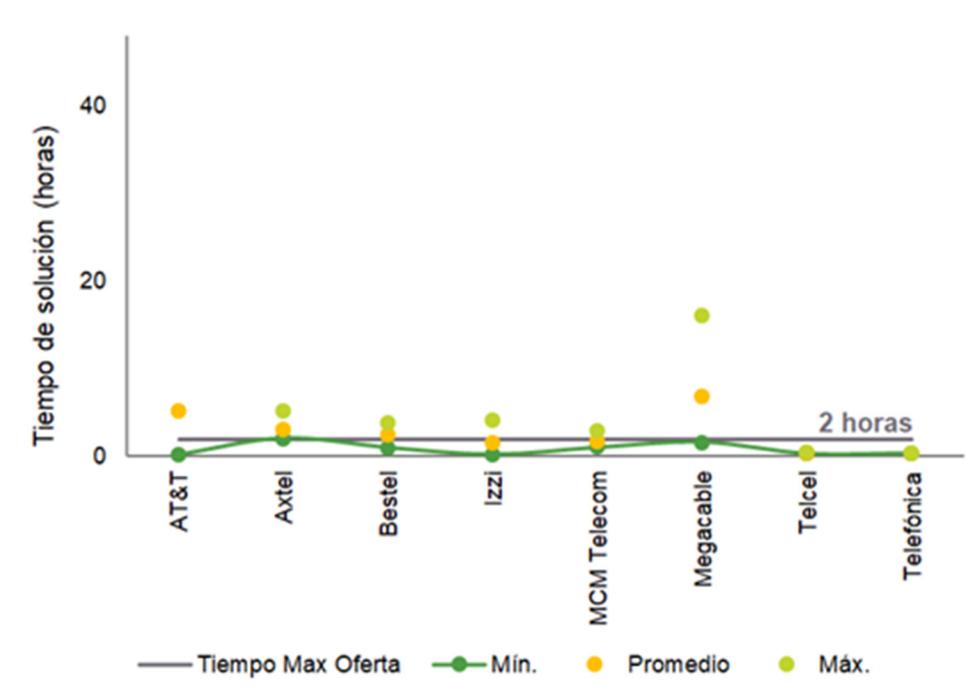


Figura 3.34: Reportes de incidencias solucionadas de Prioridad 2 presentadas a Telmex en el T3 2018 por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

De los datos reportados en las figuras anteriores (Figura 3.33 y Figura 3.34) se desprende que, si bien la totalidad de incidencias de prioridad 2 fueron resueltas, únicamente 23 se resolvieron en el plazo establecido; mientras que en 19 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 2018.

La Figura 3.35 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.35: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

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

- AT&T
- Axtel
- Megacable
- Telcel¹⁰
- Telefónica.¹⁰

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 CS [Fuente: Convenios firmados en el RPC]

Tipo de servicio	Prioridad 2
Interconexión	6 horas

¹⁰ En el Convenio suscrito no se establecen plazos para solución de fallas.

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 tabla.

Figura 3.37: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 por CS conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
	≤ 6 horas	>6 horas					
AT&T	18	3	21	85.71%	5.19	49.63	0.22
Axtel	4	–	4	100%	3.13	5.21	2.06
Megacable	2	1	3	66.66%	6.87	16.08	1.62
TOTAL	24	4	28	–	5.06¹	49.63²	0.22³

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

Si bien todas las incidencias reportadas fueron resueltas, de los datos reportados en la Figura 3.37 se desprende lo siguiente:

- las incidencias reportadas por Axtel fueron resueltas en 6 horas o un tiempo inferior
- las incidencias reportadas por AT&T y Megacable, 3 y 1 respectivamente, se resolvieron en un plazo mayor a 6 horas.

Incidencias de Prioridad 3

Se registraron 31 incidencias de Prioridad 3 presentadas por 8 CS, las cuales se reportaron sobre los siguientes servicios:

- 3 para el servicio de enlaces de interconexión y señalización
- 28 para el servicio de puertos de interconexión.

Figura 3.38: Reporte de Incidencias de Prioridad 3 registradas a Telmex por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	3	4	7
Axtel	–	10	10
Izzi	–	1	1
Marcatel	–	6	6
Maxcom	–	3	3
Megacable	–	2	2
Telefónica	–	1	1
TV Rey	–	1	1
TOTAL	3	28	31

La Figura 3.39 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 3.39: Reportes de incidencias de Prioridad 3 presentadas a Telmex por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx	Mín
	≤5 horas	>5 horas					
AT&T ⁴	4	3	7	57.14%	18.04	39.33	1.21
Axtel ⁴	10	–	10	100%	1.25	3.95	0.12
Izzi	1	–	1	100%	0.33	0.33	0.33
Marcatel	4	2	6	66.66%	7.67	20.48	0.68
Maxcom	3	–	3	100%	0.16	0.23	0.13
Megacable ⁴	2	–	2	100%	1.39	2.49	0.29
Telefónica ⁴	1	–	1	100%	4.70	4.70	4.70
TV Rey	1	–	1	100%	0.49	0.49	0.49
TOTAL	26	5	31	–	4.25¹	39.33²	0.12³

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

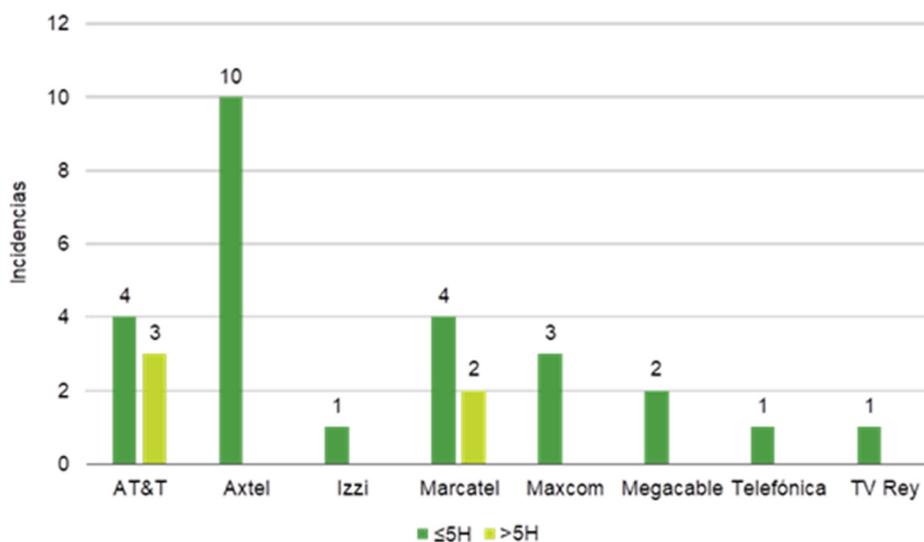
² Tiempo máximo de solución de incidencias

³ Tiempo mínimo de solución de incidencias

⁴ El convenio firmado por estos CS, no incluye el Anexo G de Enlaces Dedicados de Interconexión, mismo que contempla la solución de fallas de prioridad 3; por lo anterior, el análisis se realiza con base en lo establecido en el CMI 2018

Cabe señalar que en la Figura 3.39 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces, considerando que los plazos establecidos en el CMI 2017 y 2018, las fallas de prioridad 3 se deben resolver en 5 horas para todos los servicios.

Figura 3.40: Reportes de incidencias de Prioridad 3 solucionadas por Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

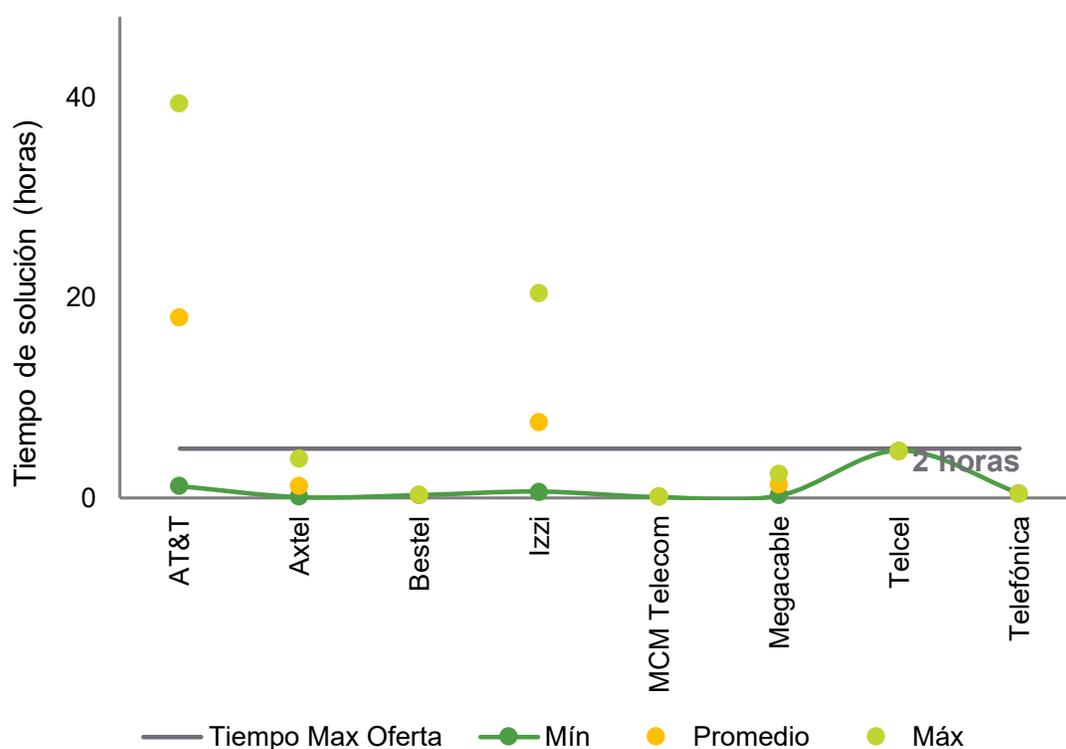


Si bien todas las incidencias reportadas fueron resueltas, de los datos señalados en las figuras anteriores se desprende lo siguiente:

- se solucionaron todas las incidencias de Axtel, Izzi, Maxcom, Megacable, Telefónica y TV Rey, conforme a los plazos establecidos en el CMI vigente para 2018.
- Se solucionaron las 3 incidencias de AT&T y las 2 de Marcatel, excediendo 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 3.41 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 3 presentadas a Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



► **Telnor**

Se registraron un total de 9 incidencias de 2 CS diferentes, de las cuales 6 fueron de Prioridad 1 y 3 de Prioridad 2. A continuación, se desglosa la información de las mismas con mayor detalle.

Incidencias de Prioridad 1

Se registraron 6 incidencias de Prioridad 1 presentadas por AT&T y Telefónica, las cuales corresponden a servicios de puertos de interconexión y enlaces de interconexión y señalización.

Figura 3.42: 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, T3 2018]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	3	–	3
Telefónica	–	3	3
TOTAL	3	3	6

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

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

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018

La Figura 3.43 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 solucionadas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

Figura 3.43: Reportes de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex en el T3 2018 por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 1 hora	>1 hora					
AT&T	1	2	3	33.33%	1.69	2.43	0.24
Telefónica ¹¹	–	3	3	–	3.93	4.00	3.82
TOTAL	1	5	6	–	2.81¹	4.00²	0.24³

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

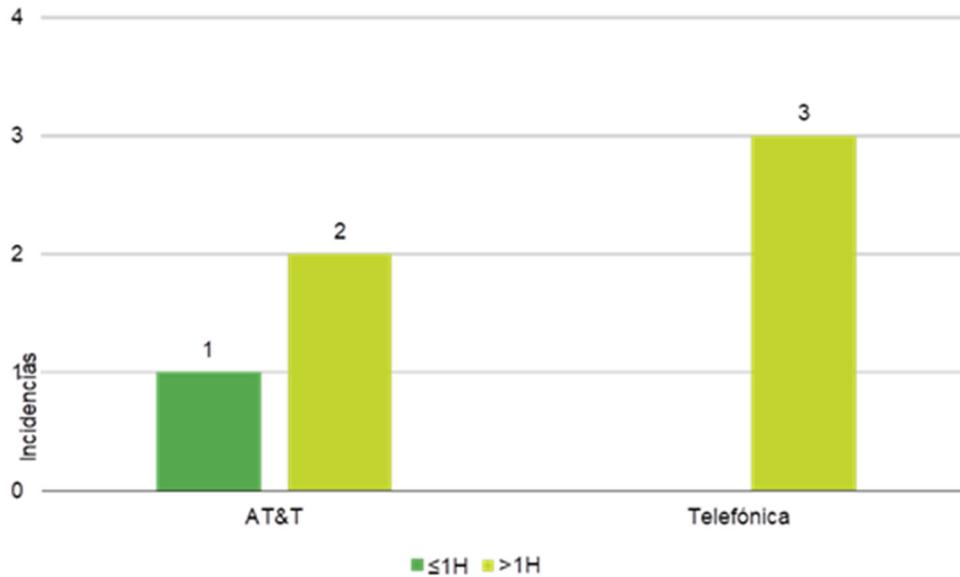
² Tiempo máximo de solución de incidencias

³ Tiempo mínimo de solución de incidencias

Cabe señalar que AT&T y Telefónica contemplan en sus convenios firmados plazos de solución de incidencias distintos a los señalados en el CMI 2018, sin embargo, en la figura anterior se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces, considerando que el plazo establecido en el CMI 2018 para la solución de fallas de Prioridad 1 es de una hora para todos los servicios.

¹¹ En el Convenio suscrito no se establecen plazos para solución de fallas, motivo por el cual, las fallas se analizan conforme a lo señalado en el CMI 2018.

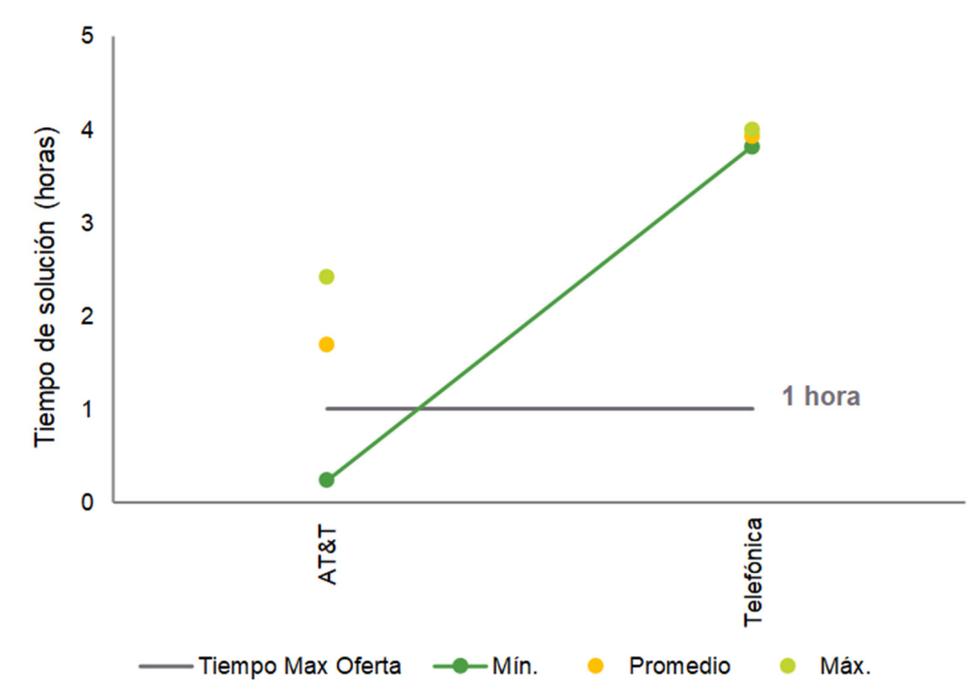
Figura 3.44: Reportes de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]



De los datos reportados en las figuras anteriores se desprende que, si bien el AEPT resolvió todas las incidencias reportadas, solo una fue resuelta en el plazo establecido y en 5 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.

La Figura 3.45 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.45: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telnor por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

AT&T presentó incidencias de Prioridad 1 tienen firmado un Convenio con plazos distintos de solución a los establecidos en el CMI 2018. Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.46.

Figura 3.46: 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%)

Considerando los tiempos establecidos en la Figura 3.46, el AEPT resolvió las incidencias en tiempo conforme a lo señalado en la Figura 3.47.

Figura 3.47: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 por CS conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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	3	–	–	3	100%	–	1.69 ¹	2.43 ²	0.24 ³

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

² Tiempo máximo de solución de incidencias

³Tiempo mínimo de solución de incidencias

De los datos reportados en la Figura 3.47 se desprende que todas las incidencias de AT&T fueron resueltas en un plazo menor o igual a 3 horas.

Incidencias de Prioridad 2

Se registraron 3 incidencias de Prioridad 2 presentadas por Telefónica, las cuales corresponden al servicio de Enlaces de interconexión y señalización.

Figura 3.48: Reporte de Incidencias de Prioridad 2 registradas por Telnor por servicio afectado y CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Servicio afectado Puertos de interconexión	TOTAL
Telefónica	3	3

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

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

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2018

La Figura 3.49 muestra el número de incidencias con Prioridad 2 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

Figura 3.49: Reporte de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telnor por CS conforme al CMI 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 2 horas	>2 horas					
Telefónica	3	-	3	100%	0.18 ¹	0.20 ²	0.15 ³

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

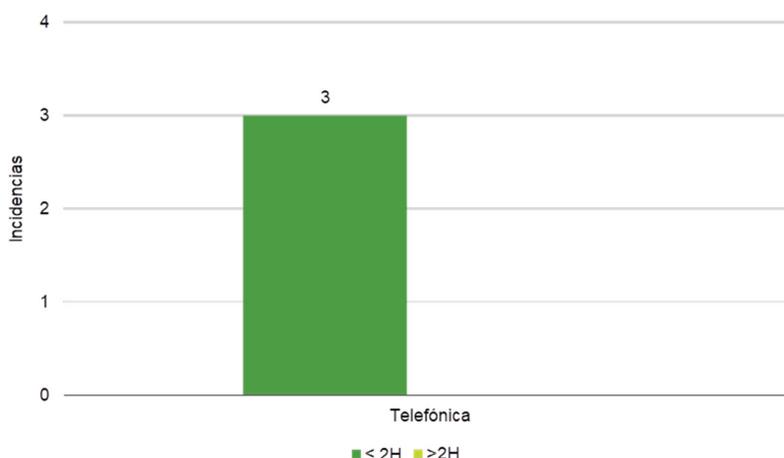


Figura 3.50:
Reportes de
incidencias de
Prioridad 2
solucionadas por
Telnor, por CS
[Fuente: Información
reportada al Instituto,
T3 2018]

De la Figura 3.50 se observa que las incidencias de Prioridad 2 fueron resueltas en el plazo máximo de 2 horas establecido en el numeral 3.2 del Anexo E y el numeral 2.6.2 del Anexo G del CMI vigente para 2018.

Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

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

Incidencias de Prioridad 3

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

3.2.6 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 6.2 de la Cláusula Sexta del CMI de 2018, el CS y el AEPT deberán:

- Implementar Servicios de Interconexión directa en al menos 2 PDICs, 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 la carga de modo que, en caso de falla de uno de los sitios, la ocupación de los enlaces de cada sitio no deberá rebasar el 85% al soportar el tráfico del sitio afectado, en cuyo caso se deberá incrementar la capacidad de los enlaces de los sitios redundados para soportar la carga total en caso de falla.

Telmex

De la información reportada al Instituto, se tienen 12 CS que han solicitado interconexión directa en más de un punto de interconexión de la red de Telmex, en ninguno de ellos existió desborde provocado por alguna falla.

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

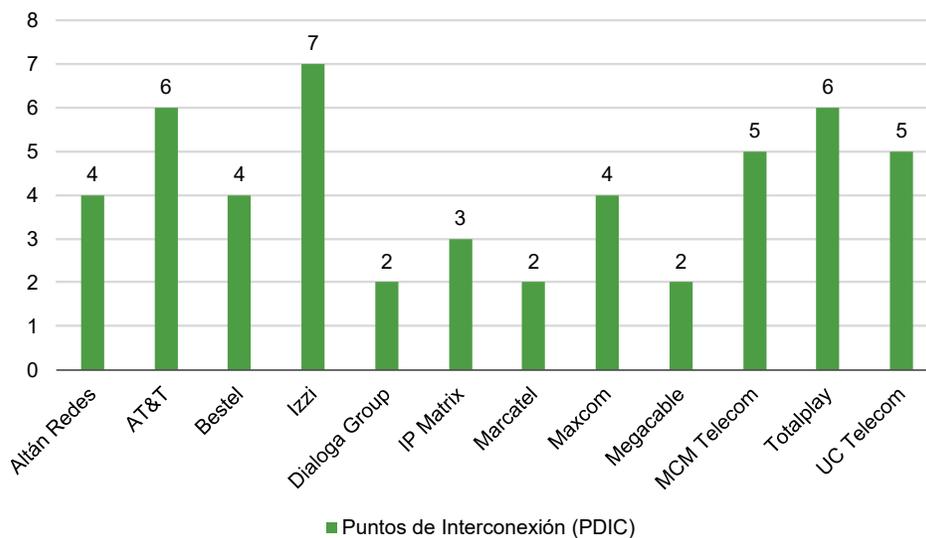


Figura 3.51: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Telnor

De la información reportada al Instituto, ningún CS ha solicitado interconexión directa en más de un punto en la red de Telnor.

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

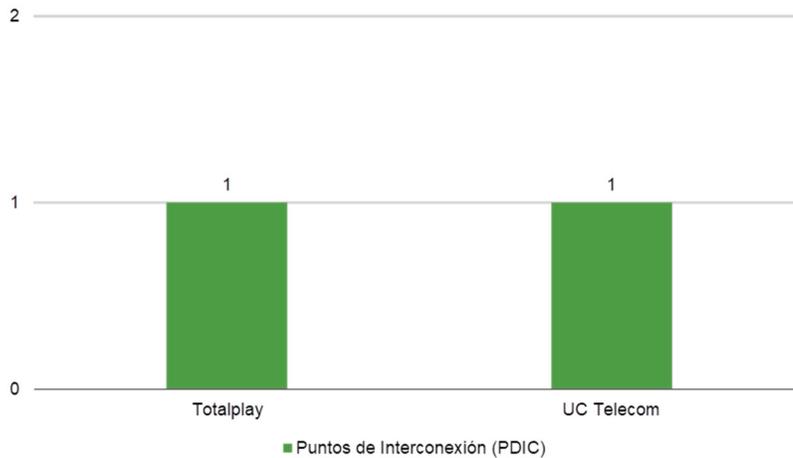


Figura 3.52: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a Telnor por CS [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

3.2.7 Parámetros de calidad

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

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

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Decimonovena y Numeral 2.6.6 del Anexo G	Cumplimiento anual por enlace de calidad para los Enlaces Dedicados de Interconexión	<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 sin redundancia, motivo por el cual el siguiente análisis se realiza solamente sobre ese tipo de enlaces.

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

- Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017.
- Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2018.

Telmex

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telmex proporciona 2,979 enlaces dedicados de interconexión sin redundancia a 12 CS, de los cuales 2 tienen firmado el CMI 2018 y 10 tienen suscritos Convenios distintos.

► **Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017**

La siguiente Figura muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 10 CS que tienen firmado el CMI 2017 o anteriores.

Figura 3.54: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados de interconexión sin redundancia conforme al CMI 2017, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Trimestral		Promedio del % de disponibilidad
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	
AT&T ¹	582	–	100%
Axtel ²	70	–	100%
Convergía ¹	10	–	100%
Maxcom	1	–	100%
Megacable ¹	85	–	100%
Servnet ¹	6	–	100%
Telcel ³	634	1	100%
Telecomunicaciones Brijmca ³	6	–	100%
Telefónica ³	145	–	100%
TV Rey	4	–	100%
Telecomunicaciones de México	11	–	100%
TOTAL	1,554	1	–

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

2 Estos CS, en sus Convenios firmados, tienen información de parámetros de calidad distintos a los señalados en la oferta vigente, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017.

3 Estos CS no cuentan con un convenio de preponderancia firmado, sin embargo, el análisis se realiza con base en las condiciones señaladas en el CMI 2017

De la Figura anterior se desprende que, por CS y en todos los casos, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados de interconexión sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI 2017.

► **Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2018**

La siguiente Figura muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 5 CS que tienen firmado el CMI 2018.

Figura 3.55: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia conforme al CMI 2018, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Promedio del % de disponibilidad
Grupo Televisa	363	–	100%
Marcatel	36	–	100%
MCM Telecom	6	–	100%
IP Matrix	2	–	100%
TOTAL	407	–	–

Es importante destacar que el CMI 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual; sin embargo, para fines de este informe, se ha realizado un análisis trimestral para efectos estadísticos, a los CS que tienen firmado el CMI 2018.

De la Figura anterior se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI 2018.

Telnor

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telnor brinda 253 enlaces dedicados sin redundancia a 6 CS, de los cuales 1 tiene firmado el CMI 2018 y 5 tienen suscritos Convenios distintos.

► Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017

La siguiente tabla muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 5 CS que tienen firmado el CMI 2017 o anteriores.

Figura 3.56: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados de interconexión sin redundancia conforme al CMI 2017, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Trimestral		
	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Promedio del % de disponibilidad
AT&T ²	23	1	100%
Axtel ²	6	–	100%
Megacable ¹	2	–	100%
Telcel ²	69	–	100%
Telefónica ²	18	–	100%
TOTAL	118	1	–

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

² Estos CS, en sus Convenios firmados, tienen información de parámetros de calidad distintos a los señalados en la oferta vigente, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2017.

De la Figura anterior se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI 2018.

► ***Parámetros de calidad considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en el CMI 2018***

De la información en poder del Instituto, Bestel es el único CS que tiene firmado el CMI 2018 con Telnor, y que cuenta con un enlace dedicado de interconexión sin redundancia y su promedio trimestral de disponibilidad es mayor al establecido en el numeral 2.6.6. del Anexo G del CMI 2018.

Es importante destacar que el CMI 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual, sin embargo, para fines de este informe, se ha realizado un análisis trimestral para efectos estadísticos, a este CS.

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

3.3.1 Medidas relacionadas

Decimotercera: 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.

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

Decimonovena: 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 T2 y T3 2018

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

El número de solicitudes de alta de enlaces locales y entre localidades se mantuvo estable teniendo un 1.74 % de variación con respecto al T2 2018; asimismo, las solicitudes de baja aumentaron para enlaces locales y disminuyeron para enlaces entre localidades (Figura 3.57).

		T2 2018	T3 2018	Var.
Altas	Locales	468	325	-30.55%
	Entre localidades	321	482	50.55%
	Internacionales	-	-	-
Bajas	Locales	744	777	4.43%
	Entre localidades	724	670	-7.45%
	Internacionales	-	-	-
	Punto Multipunto	-	6	-
Cancelaciones	Locales	29	24	-17.24%
	Entre localidades	17	33	94.11%
	Internacionales	-	-	-

Figura 3.57: Comparación de solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T2 y T3 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

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

El número de incidencias de Prioridad 1 y 3 reportadas para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados aumento con respecto al T2 2018, mientras que para las incidencias de Prioridad 2 disminuyeron.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Prioridad 1	6507	6641	2.06%
Prioridad 2	1515	1316	-13.14%
Prioridad 3	1523	1596	4.79%

Figura 3.58: Comparación de incidencias acontecidas en el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T2 y T3 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

3.3.3 Información de los servicios

Durante el T3 2018, respecto del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados:

Telmex

- Telmex recibió 2,260 solicitudes por parte de 9 CS, de las cuales:
 - 787 fueron solicitudes de alta de servicios, siendo 313 de enlaces dedicados locales y 474 de enlaces entre localidades
 - 1,421 fueron solicitudes de baja de servicios, siendo 750 de enlaces dedicados locales, 665 de enlaces entre localidades y 6 enlaces punto multipunto de Telcel.
 - 52 solicitudes de cancelación de servicios, siendo 23 de enlaces dedicados locales y 29 de enlaces entre localidades.
- Telmex notificó la necesidad de 146 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 proyectos especiales notificados por Telmex, 18 propuestas de proyecto especial fueron aceptadas.

- Telmex recibió 9,326 reportes de incidencias por parte de 8 CS, de los cuales:
 - 6,507 fueron de Prioridad 1, de los que 1,558 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2018
 - 1,285 fueron de Prioridad 2, de los que 109 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2018
 - 1,534 fueron de Prioridad 3, de los que 51 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2018.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados por red sin redundancia que Telmex proporciona a los CS fue mayor al establecido en la ORE 2018.

Telnor

- Telnor recibió 57 solicitudes por parte de 4 CS, de las cuales:
 - 20 solicitudes fueron de alta de servicios, siendo 12 para enlaces dedicados locales y 8 para enlaces entre localidades
 - 32 solicitudes fueron de baja de servicios, siendo 27 para enlaces dedicados locales y 5 para enlaces entre localidades
 - 5 solicitudes fueron de cancelación de servicios, siendo 1 para enlaces dedicados locales y 4 para enlaces dedicados entre localidades.
- Telnor notificó la necesidad de 1 proyecto especial, siendo la justificación el exceso de distancia de última milla; la notificación se realizó conforme a los plazos establecidos conforme la ORE 2018.

Del proyecto especial notificado por Telnor, el CS aceptó la propuesta de proyecto especial.

- Telnor recibió 227 reportes de incidencias a través de 4 CS, de los cuales:

- 134 fueron de Prioridad 1, de los que 7 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2018
 - 31 fueron de Prioridad 2, de los que 3 excedieron los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2018
 - 62 fueron de Prioridad 3, de los que 1 excedió los tiempos máximos de solución de incidencias establecidos en la ORE 2018.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados por red sin redundancia que Telnor proporciona a los CS fue mayor al establecido en la ORE 2018.

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

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

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

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

Figura 3.59: Obligaciones relacionadas con el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados
[Fuente: ORE 2018]

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 el análisis sería el mismo con independencia de la Oferta firmada.

Solicitudes de servicios

De acuerdo con la información en poder del Instituto, en el periodo analizado se presentaron un total de 2,317 solicitudes para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

► Solicitudes presentadas a Telmex

En el T3 2018, Telmex recibió 2,260 solicitudes por parte de 9 CS diferentes, entre los que se encuentra información reportada por Telcel¹², de las cuales el 56.59% se presentaron a través del SEG¹³. De la información presentada, cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por parte de los CS, 275 solicitudes se requirieron en un punto previamente contratado, ninguna solicitud se requirió de manera anticipada y todas las solicitudes fueron aceptadas por Telmex.

Del total de solicitudes registradas, 787 corresponden a solicitudes de alta, 1,421 a solicitudes de baja y 52 a solicitudes de cancelación (Figura 3.60).

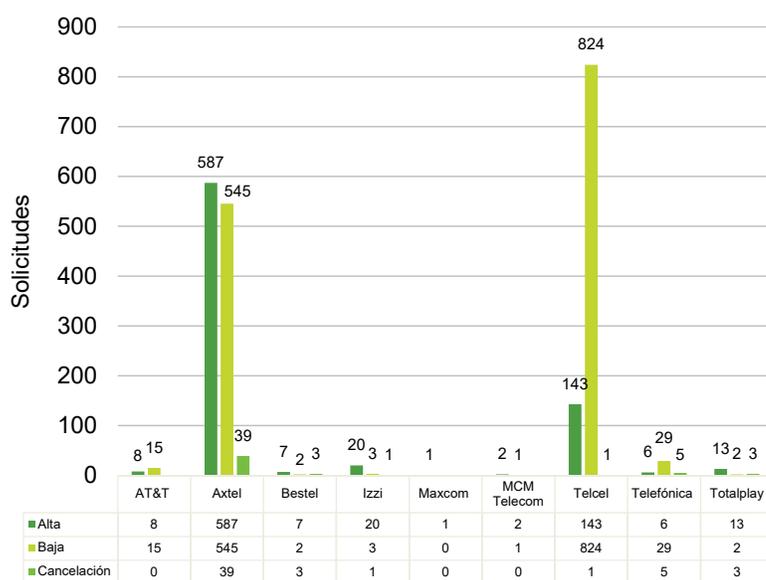


Figura 3.60:
Solicitudes por tipo de movimiento del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 1,085 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales
- 1,169 solicitudes corresponden a enlaces entre localidades
- 6 solicitudes corresponden a enlaces punto multipunto y

¹² Telmex ha reportado información de Telcel a partir del T1 2018. Cabe destacar que Telcel no tiene firmado el Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados autorizado por el IFT.

¹³ Todas las solicitudes realizadas por Telcel fueron presentadas a través de correo electrónico.

- no fueron presentadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional.

Figura 3.61: Solicitudes presentadas a Telmex para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, por tipo de enlace y CS - Total (Altas/Bajas/Cancelaciones) - [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	TOTAL
AT&T	0 (0/0/0)	23 (8/15/0)	-	23 (8/15/0)
Axtel	689 (257/415/17)	482 (330/130/22)	-	1171 (587/545/39)
Bestel	9 (6/2/1)	3 (1/0/2)	-	12 (7/2/3)
Izzi	10 (7/2/1)	14 (13/1/0)	-	24 (20/3/1)
Maxcom	1 (1/0/0)	-	-	1 (1/0/0)
MCM Telecom	2 (2/0/0)	1 (0/1/0)	-	3 (2/1/0)
Telcel	341 (36/305/0)	621 (107/513/1)	-	962 (143/818*/1)
Telefónica	31 (2/26/3)	9 (4/3/2)	-	40 (6/29/5)
Totalplay	2 (2/0/0)	16 (11/2/3)	-	18 (13/2/3)
TOTAL	1,085 (313/750/22)	1,169 (474/665/30)	-	2,254* (787/1,421/51)

*No se incluyen en el conteo 6 solicitudes de baja de Enlaces Punto Multipunto correspondientes a Telcel

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 T3 2018 fueron para E1, predominando las bajas.

Figura 3.62: Capacidades de los enlaces solicitados a Telmex, por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones)- [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

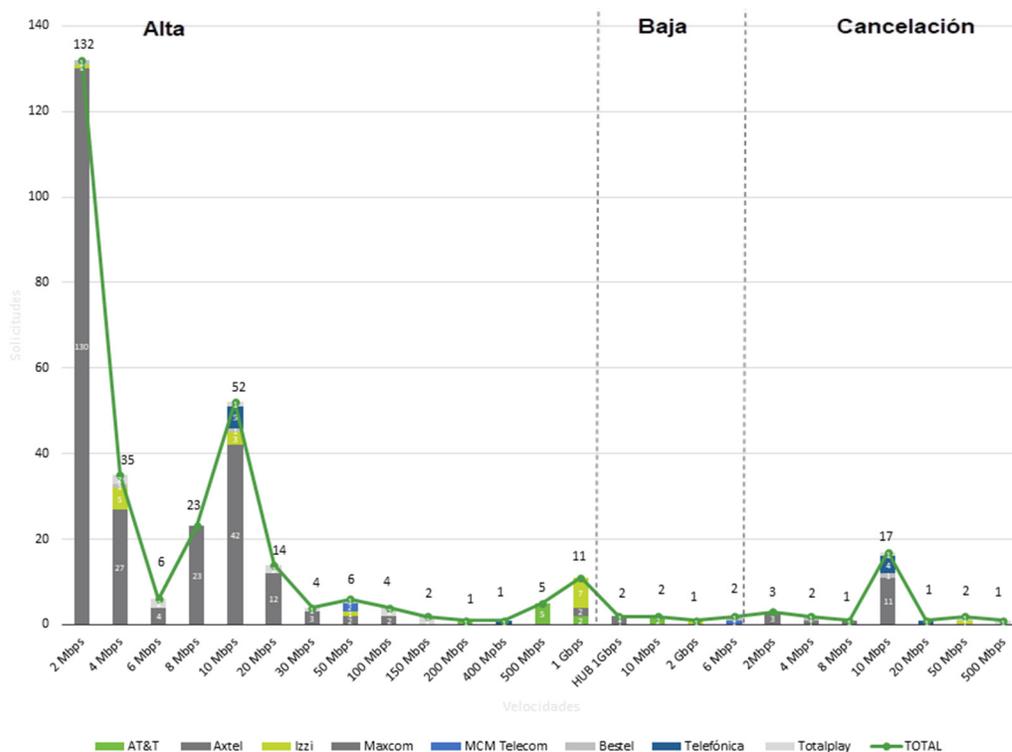
CS	N×64	E1	E3	STM-1	Ethernet	Giga Ethernet	TOTAL
AT&T	-	15 (0/15/0)	-	-	-	8 (8/0/0)	23 (8/15/0)
Axtel	794 (290/488/16)	107 (48/52/7)	2 (1/1/0)	2 (0/2/0)	263 (245/2/16)	3 (3/0/0)	1171 (587/545/39)
Bestel	-	6 (4/1/1)	-	-	6 (3/1/2)	-	12 (7/2/3)
Izzi	1 (1/0/0)	4 (2/2/0)	-	-	11 (10/0/1)	8 (7/1/0)	24 (20/3/1)
Maxcom	-	-	-	-	-	1 (1/0/0)	1 (1/0/0)

CS	N×64	E1	E3	STM-1	Ethernet	Giga Ethernet	TOTAL
MCM Telecom	-	-	-	-	3 (2/1/0)	-	3 (2/1/0)
Telcel	5 (2/3/0)	943 (140/802/1)	-	20 (1/19/0)	-	-	968 (143/824/0)
Telefónica	24 (0/24/0)	5 (0/5/0)	-	-	10 (5/0/5)	1 (1/0/0)	40 (6/29/5)
Totalplay	-	2 (0/2/0)	-	-	13 (11/0/2)	3 (2/0/1)	18 (13/2/3)
TOTAL	824 (293/515/16)	1082 (194/879/9)	2 (1/1/0)	22 (1/21/0)	306 (245/4/26)	24 (22/1/1)	2,260 (787/1,421/52)

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

Respecto de las 330 solicitudes de Ethernet y Giga Ethernet, la velocidad más solicitada en el periodo considerado fue la de 2Mbps para altas, 6 Mbps y 10 Mbps para bajas y de 10 Mbps cancelaciones.(Figura 3.63).

Figura 3.63: Solicitudes para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex, por tipo de solicitud y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Todas las solicitudes recibidas por Telmex fueron validadas y de las 787 solicitudes de alta recibidas, Telmex entregó el número de referencia asociado para 694. Respecto al plazo de entrega del número de referencia asociado a las solicitudes de alta, de conformidad a lo estipulado en el numeral 2.4 'Plazos de entrega de los Servicios' de la ORE, Telmex entregó el número de referencia asociado fuera de plazo para 12 de las solicitudes, 5 correspondientes a Telcel, 4 a Axtel, 3 a Telefónica (Figura 3.64).

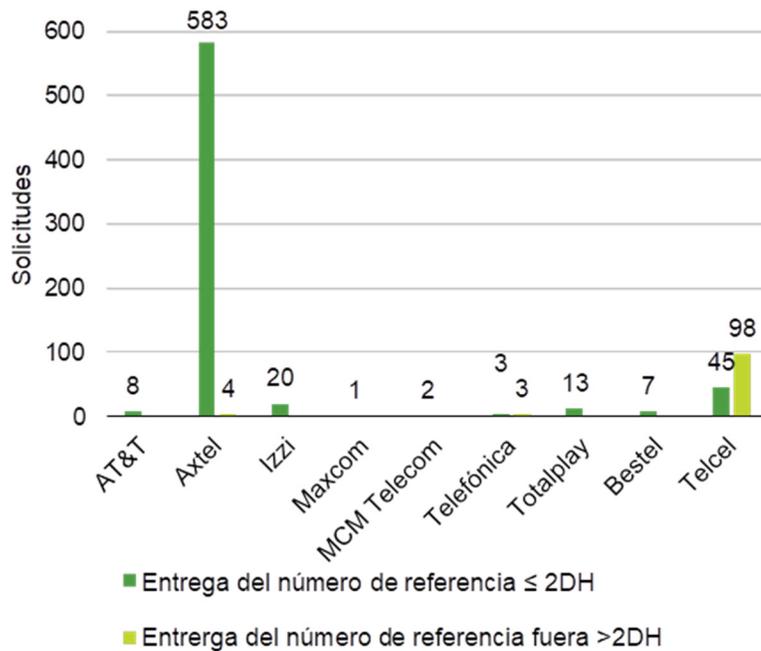


Figura 3.64: Plazos de entrega del número de referencia para solicitudes de alta validadas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

* 93 solicitudes realizadas por Telcel no fueron contabilizadas, por encontrarse en proceso de análisis.

De las 787 solicitudes de alta recibidas, Telmex realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante en 694 de ellas, cuyos plazos se ven reflejados en la Figura 3.65.

Figura 3.65: Plazos de notificación de la fecha de entrega vinculante [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	N×64		E1		E3		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	En plazo	Fuera de plazo		
AT&T	–	–	–	–	–	–	–	–	8	–	8	–
Axtel	290	–	48	–	1	–	245	–	3	–	587	–
Bestel	–	–	4	–	–	–	3	–	–	–	7	–
Izzi	1	–	2	–	–	–	10	–	7	–	20	–
Maxcom	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1	–
MCM Telecom	–	–	–	–	–	–	2	–	–	–	2	–
Telcel*	–	–	34	16	–	–	–	–	–	–	34	16
Telefónica	–	–	–	–	–	–	5	–	1	–	6	–
Totalplay	–	–	–	–	–	–	11	–	2	–	13	–
TOTAL	291	–	88	16	1	–	276	–	22	–	678	16

* 93 solicitudes realizadas por Telcel no fueron contabilizadas, por encontrarse en proceso de análisis.

Como se observa en la Figura 3.65, para las 694 solicitudes en las que se realizó el análisis respecto a la notificación de la fecha de entrega vinculante, 16 fueron notificadas fuera de plazo y 678 en plazo conforme a lo establecido en la ORE.

► **Solicitudes presentadas a Telnor**

En el T3 2018, Telnor recibió 57 solicitudes por parte de 4 CS diferentes, de las cuales el 100% se presentaron a través del SEG. De la información presentada, cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por los CS, 11 solicitudes se requirieron 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, 20 corresponden a solicitudes de alta, 32 a solicitudes de baja y 5 a solicitudes de cancelación (Figura 3.66).

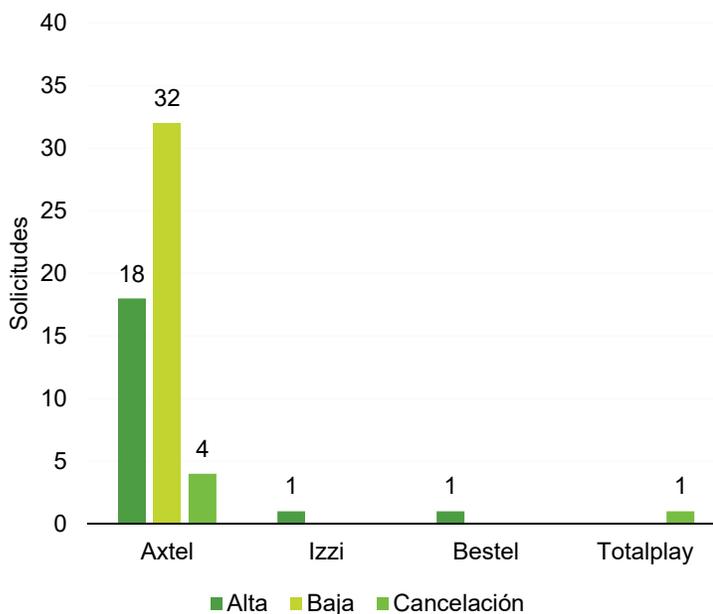


Figura 3.66: Solicitudes por tipo de movimiento, del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

En la Figura 3.66 se aprecia que Axtel fue el CS que más solicitudes realizó durante el periodo analizado.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 39 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales
- 18 solicitudes corresponden a enlaces entre localidades y
- no fueron presentadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional.

Figura 3.67: Solicitudes presentadas a Telnor para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, por tipo de enlace y CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) - [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	TOTAL
Axtel	38 (10/27/1)	16 (8/5/3)	–	54 (18/32/4)
Izzi	1 (1/0/0)	-	–	1 (1/0/0)
Totalplay	-	1 (0/0/1)	-	1 (0/0/1)
Bestel	–	1 (1/0/0)	–	1 (1/0/0)
TOTAL	39 (11/27/1)	18 (9/5/4)	–	57 (20/32/5)

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 registradas por los CS son para N×64kbit/s.

Figura 3.68: Capacidades de los enlaces solicitados a Telnor, por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) - [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	N×64	E1	Ethernet	Giga Bit Ethernet	TOTAL
Axtel	44 (11/31/2)	7 (5/1/1)	1 (1/0/0)	2 (1/0/1)	54 (18/1/0)
Izzi	–	–	1 (1/0/0)	–	1 (1/0/0)
Totalplay	–	–	1 (0/0/1)	–	1 (0/0/1)
Bestel	–	–	1 (1/0/0)	–	1 (1/0/0)
TOTAL	44 (11/31/2)	7 (5/1/1)	4 (3/0/1)	2 (1/0/1)	57 (20/32/5)

De la Figura 3.68 se advierte que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades: E2, E3, E4, STM-1, STM-4, STM-16, STM-64 y STM-256.

Todas las solicitudes de servicio recibidas por Telnor fueron validadas, sin embargo solo a 20 solicitudes de alta, Telnor entregó el número de referencia asociado, de conformidad a lo estipulado en el numeral 2.4 'Plazos de entrega de los Servicios' de la ORE (Figura 3.69).

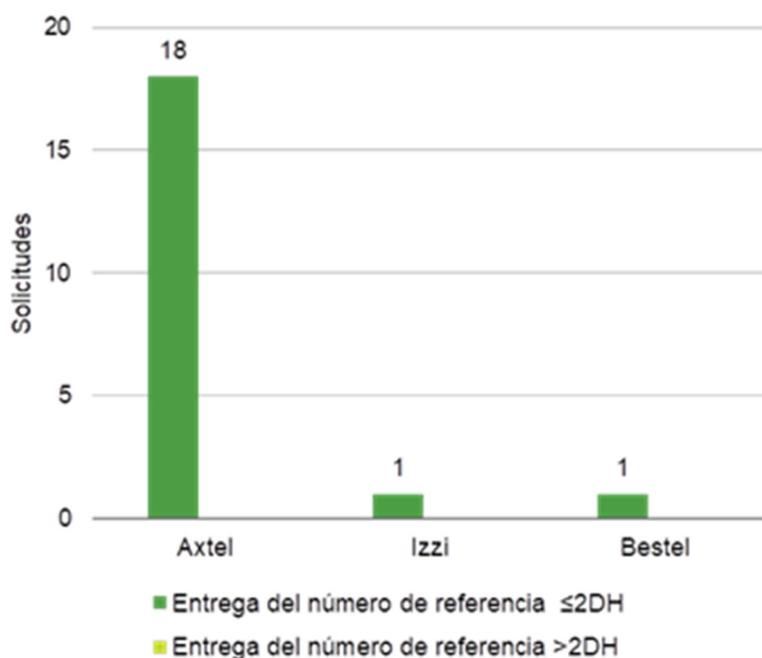


Figura 3.69: Plazos de entrega del número de referencia para solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados validadas por Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Para las 20 solicitudes de alta recibidas por Telnor, se realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante dentro del tiempo establecido en la ORE (Figura 3.70).

Figura 3.70: Plazos de notificación de fecha de entrega vinculante para las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto o, T3 2018]

CS	N×64		E1		Ethernet		Giga Bit 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	11	–	5	–	1	–	1	–	18	–
Izzi	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–
Bestel	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–
TOTAL	11	–	5	–	3	–	1	–	20	–

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

Solicitudes de servicios de alta

► **Telmex**

De las 2,260 solicitudes que fueron presentadas, 787 corresponden a solicitudes de alta de servicios por parte de 9 CS diferentes, de las cuales:

- 474 solicitudes corresponden a enlaces locales
- 313 corresponden a enlaces entre localidades y

- no fueron realizadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional.

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

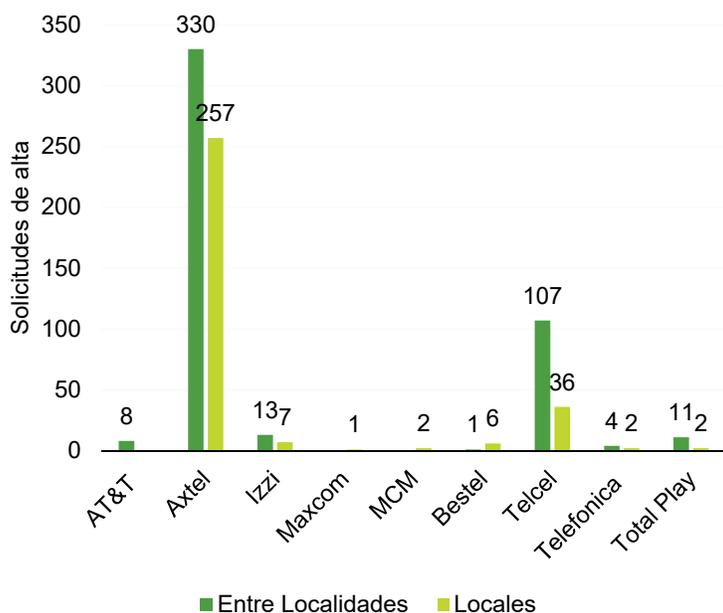


Figura 3.71: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Del total de 787 solicitudes de alta registradas, 694 incluyen una fecha compromiso para su entrega, la Figura 3.72 detalla el estatus de las mismas.

Figura 3.72: Detalle sobre las solicitudes de alta recibidas por Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Alta – entregado	Alta – cancelado	Alta – construcción	Alta – pendiente CS	Alta – Baja Concluida	TOTAL
AT&T	–	2	6	–	–	8
Axtel	287	67	199	33	1	587
Izzi	3	8	6	3	–	20
Maxcom	–	–	1	–	–	1
MCM Telecom	1	1	–	–	–	2
Bestel	1	1	3	2	–	7
Telcel	40 ¹	5	1	4	–	50
Telefónica	–	0	2	4	–	6
Totalplay	1	6	5	1	–	13
TOTAL	333	90	223	47	1	694

¹ 48 solicitudes de alta entregadas no fueron contabilizadas, por encontrarse en proceso de análisis.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2.5 'Proceso de Validación de las solicitudes de Servicio' de la ORE, en la entrega de los servicios por parte del AEPT se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos en la ORE para la entrega de los servicios por un motivo ajeno al AEPT. Por lo tanto, para determinar si el AEPT ha realizado la entrega de los servicios dentro de los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj. En ese sentido, Figura 3.73 muestra el número de solicitudes de alta registradas por Telmex que fueron entregadas dentro de los plazos contemplados en la ORE o acordados entre las partes, por CS.

Figura 3.73: Tiempos de entrega para las solicitudes de alta registradas por Telmex en el T3 2018, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Concluyen en tiempo conforme a lo acordado entre las partes	Concluyen en tiempo considerando paros de reloj	Fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	283	–	4	287
MCM Telecom	1	–	–	1
Izzi	3	–	–	3
Bestel	1	–	–	1
Telcel	37	–	3	40
Totalplay	1	–	–	1
TOTAL	326	–	7	333

Como se puede observar en la Figura 3.73, 7 de las solicitudes de alta entregadas se realizaron fuera de los plazos comprometidos.

► **Telnor**

De las 57 solicitudes que fueron presentadas, 20 corresponden a solicitudes de alta de servicios, de las cuales:

- 12 solicitudes corresponden a enlaces locales
- 8 corresponden a enlaces entre localidades y
- no fueron realizadas solicitudes para enlaces de larga distancia internacional.

La Figura 3.74 muestra las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor en el periodo considerado, por CS.

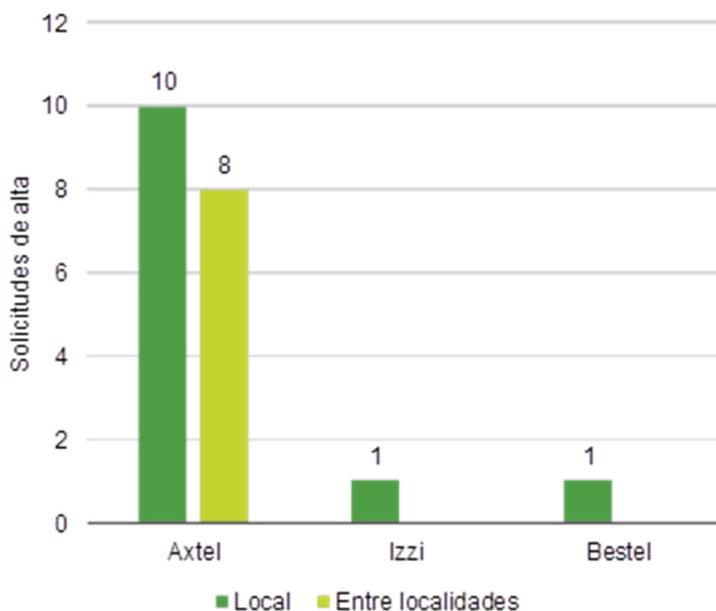


Figura 3.74: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

De las 20 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 por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 2018]

CS	Alta – entregada	Alta – cancelada	Alta – construcción	Alta – pendiente CS	TOTAL
Axtel	11	3	4	–	18
Izzi	–	1	–	–	1
Bestel	–	–	–	1	1
TOTAL	11	4	4	1	20

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2.5 'Proceso de Validación de las solicitudes de Servicio' de la ORE, en la entrega de los servicios por parte del AEPT se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos en la ORE para la entrega de los servicios por un motivo ajeno al AEPT. Por lo tanto, para determinar si el AEPT ha realizado la entrega de los servicios dentro de los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj. En ese sentido, la Figura 3.76 muestra el número de solicitudes de alta registradas por Telnor que fueron entregadas dentro de los tiempos contemplados en la ORE o acordados por las partes, por CS.

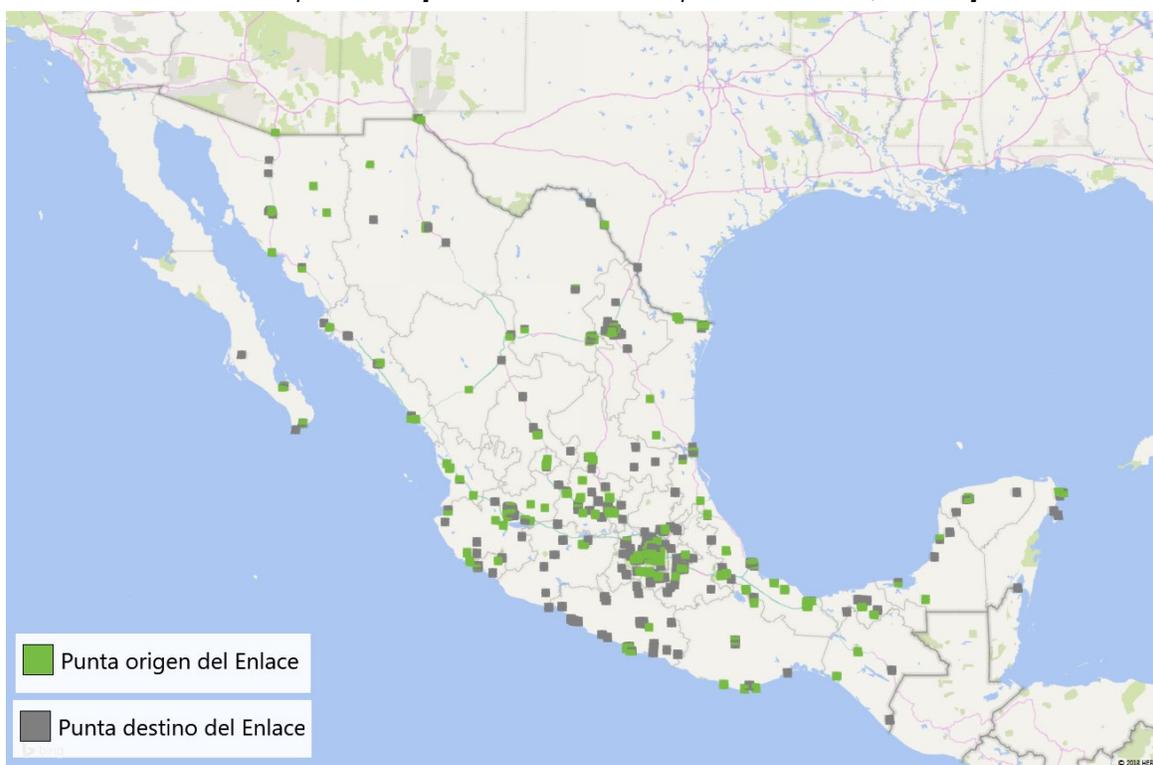
Figura 3.76: Tiempos de entrega para las solicitudes de alta registradas por Telnor en el T3 2018, por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2018]

CS	Concluyen en tiempo conforme a lo acordado entre las partes	Concluyen en tiempo considerando paros de reloj	Fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	11	–	–	11

Como se puede observar en la Figura 3.76, descontando los paros de reloj, todas las solicitudes de alta entregadas se realizaron dentro de los tiempos acordados.

De manera gráfica, la Figura 3.77 ejemplifica las solicitudes de alta reportadas en el T3 2018 de enlaces dedicados locales y entre localidades (a excepción de las solicitudes canceladas).

Figura 3.77: Dispersión geográfica de las solicitudes de alta¹⁴ del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]



Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T3 2018, 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 2,260 solicitudes que fueron presentadas a Telmex, 1,421 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 750 solicitudes correspondían a enlaces locales
- 665 correspondían a enlaces entre localidades,

¹⁴ No se graficaron las solicitudes de alta canceladas que corresponden a 19 solicitudes.

- 6 correspondían a enlaces punto multipunto de Telcel y
- no fueron dados de baja enlaces de larga distancia internacional.

La Figura 3.78 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex, con excepción de 6 enlaces punto multipunto de Telcel, debido a que no se pueden clasificar conforme a la oferta en el periodo sujeto a revisión, por CS.

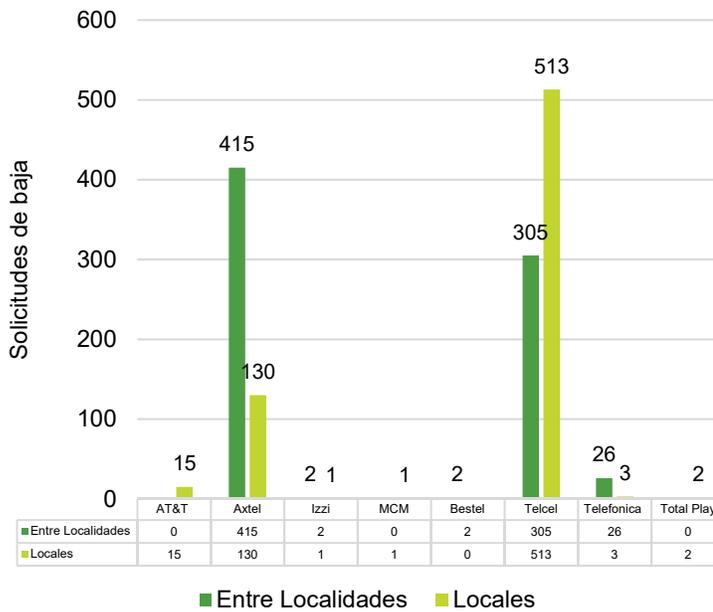


Figura 3.78: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

► **Telnor**

De las 57 solicitudes que fueron presentadas a Telnor en el trimestre sujeto a revisión, 32 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 27 correspondían a enlaces locales
- 5 correspondían a enlaces entre localidades y
- no fueron dados de baja enlaces de larga distancia internacional.

La Figura 3.79 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telnor en el periodo considerado, por CS.

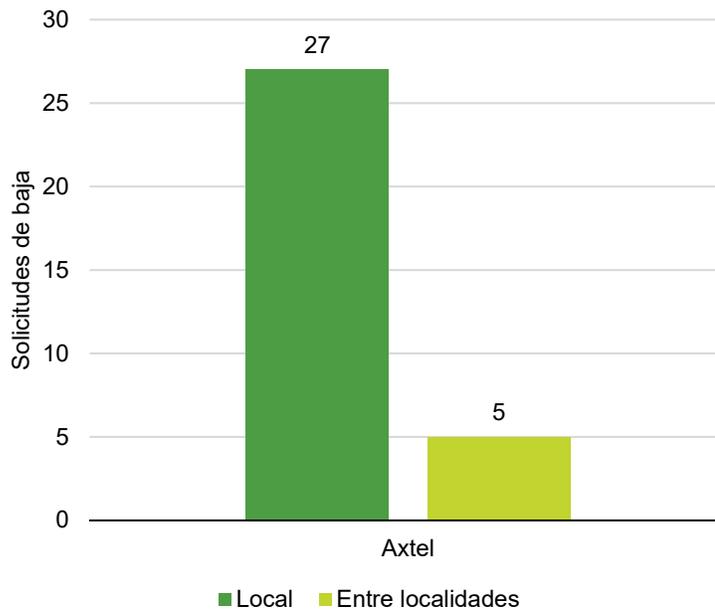


Figura 3.79: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

Solicitudes de cancelación de servicios

► **Telmex**

De las 2,260 solicitudes presentadas a Telmex en el trimestre, 51 correspondieron a solicitudes de cancelación de servicios, de las cuales:

- 22 correspondieron a enlaces locales
- 29 correspondieron a enlaces entre localidades y
- no fueron cancelados enlaces de larga distancia internacional.

La Figura 3.80 muestra las solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo considerado, por CS.

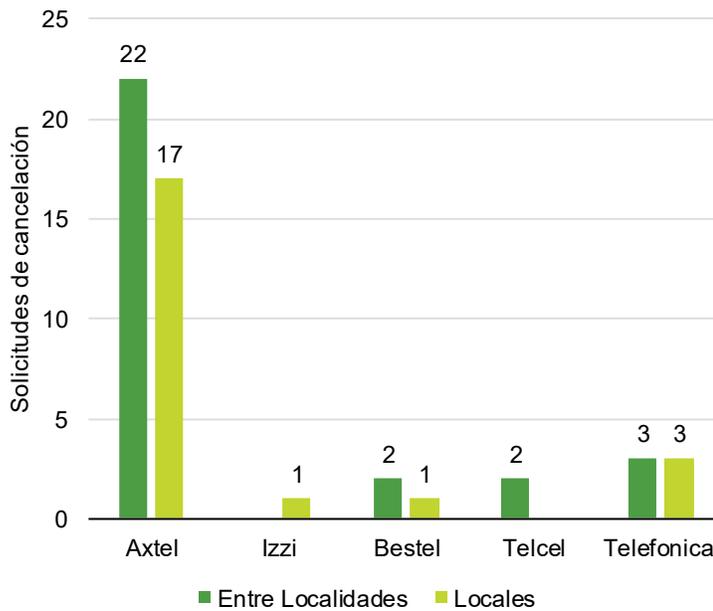


Figura 3.80: Solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

► **Telnor**

De las 57 solicitudes presentadas, 5 correspondieron a solicitudes de cancelación de servicios, 4 por parte de Axtel y 1 por parte de Totalplay

La Figura 3.81 muestra las solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor en el periodo considerado, por CS.

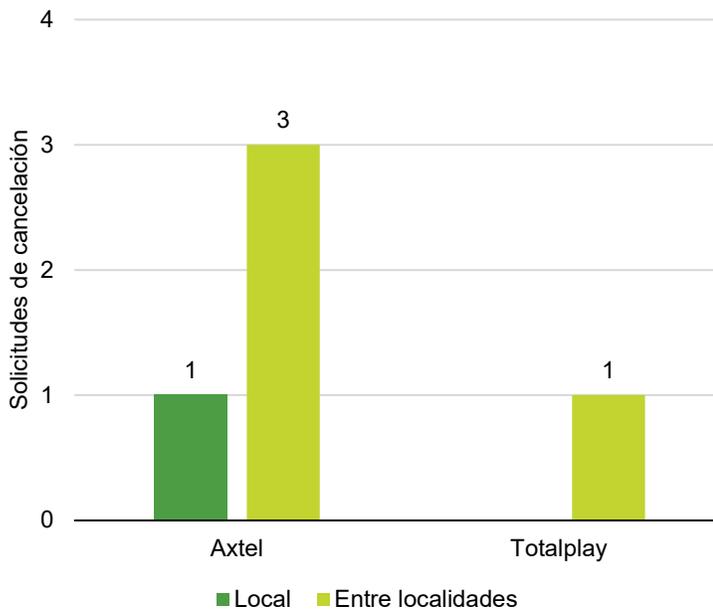


Figura 3.81: Solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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

Solicitudes rechazadas de servicios

No se tiene registro del rechazo de ninguna de las solicitudes presentadas a Telmex y Telnor para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados en el periodo sujeto a revisión.

Proyectos especiales

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.5.6 de la ORE, en caso de que el AEPT no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, la acción que se efectuará para solucionar dicha situación será tratada como proyecto especial. El AEPT deberá notificar al CS el proyecto, mismo que contendrá la justificación y la solución técnica que se propone, así como la cotización y el plazo de entrega, debiendo el CS notificar su aceptación.

► **Telmex**

Se tiene el registro de 146 solicitudes de alta en las que el AEPT no puede proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, por los motivos siguientes:

- 79 debido a exceso de distancia de la última milla
- 60 debido a la instalación de equipo nuevo y
- 7 por requerir medio de transmisión diferente al existente.

En la Figura 3.82 se muestran las necesidades de proyecto especial registradas en el T3 2018, por CS.

Figura 3.82: Proyectos especiales presentados por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Exceder distancia de la última milla	Instalación de equipo nuevo	Se requiere medio de transmisión diferente al existente	TOTAL
AT&T	1	2	4	7
Axtel	63	49	2	114
Izzi	6	8	1	15
MCM Telecom	2	–	–	2
Bestel	2	–	–	2
Telcel	–	–	–	–
Telefónica	1	1	–	2
Totalplay	4	–	–	4
TOTAL	79	60	7	146

Respecto a la notificación de necesidad de proyecto especial, en 19 de los 146 casos dicha notificación fue realizada por Telmex fuera de los plazos contemplados en la ORE (Figura 3.83).

Figura 3.83: Notificación de proyectos especiales presentados por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Notificación ≤ 7 DH	Notificación > 7 DH	TOTAL
AT&T	3	4	7
Axtel	102	12	114
Izzi	14	1	15
MCM Telecom	1	1	2
Bestel	1	1	2
Telcel	–	–	–
Telefónica	2	–	2
Totalplay	4	–	4
TOTAL	127	19	146

Una vez realizada la notificación de la necesidad de los 146 proyectos especiales, 18 de las propuestas proporcionadas por Telmex fueron aceptadas por los CS

► **Telnor**

Se tiene el registro de 1 solicitud de alta por parte de Bestel en la que el AEPT no puede proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, por exceder la distancia de última milla.

Respecto a la notificación de necesidad de proyecto especial, fue realizada por Telnor dentro de los plazos contemplados en la ORE.

Una vez realizada la notificación de la necesidad de 1 proyecto especial, Bestel aceptó la propuesta proporcionada por Telnor.

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 3.84 recoge las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.84: Obligaciones relacionadas con incidencias en los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE [Fuente: ORE 2018]

Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Numeral 2.6.2	Plazos máximos de solución de incidencias	<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 registrado un Convenio de enlaces con Telnor, motivo por el cual el análisis de la información se realiza de conformidad con los parámetros establecidos en la ORE 2018.

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.

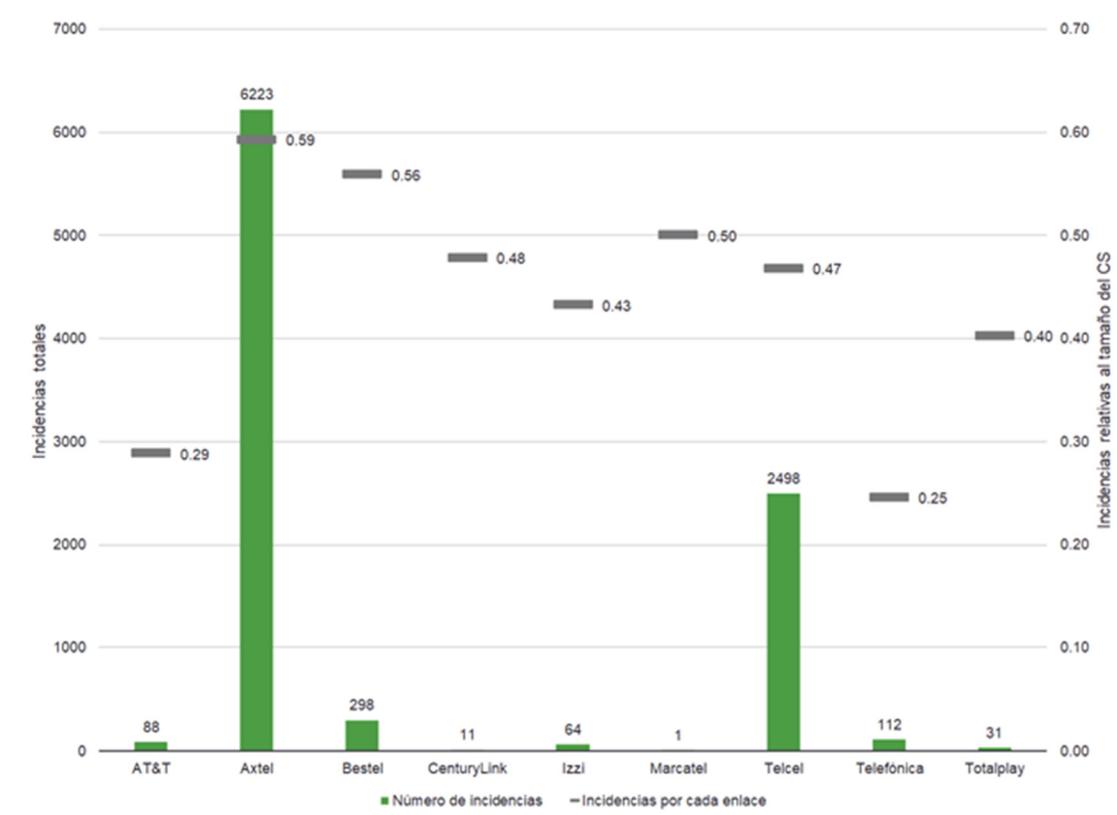
Incidencias por tipo de prioridad

► **Telmex**

En el T3 2018 se registraron un total de 9,326 incidencias correspondientes a reportes generados por 9 CS distintos, de las cuales: 6,507 fueron de Prioridad 1; 1,285 de Prioridad 2; y 1,534 de 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 también el tamaño de cada operador, por lo que se incluyen también en el análisis el número de enlaces al final del trimestre objeto de estudio. Considerando el número total de enlaces habilitados por CS, la Figura 3.85 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias que se presentan por cada uno de los enlaces habilitados.

Figura 3.85: Reportes de Incidencias reportadas 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, T3 2018]

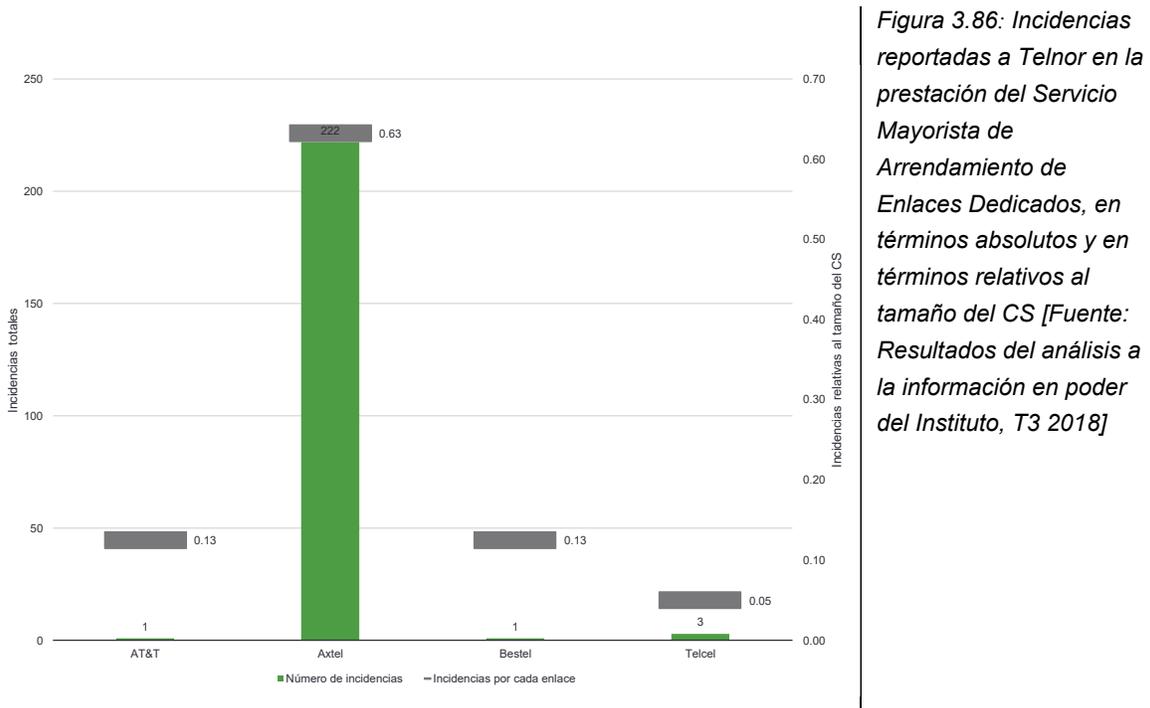


Del análisis de la Figura 3.85 se observa que Telefónica y AT&T son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre.

► **Telnor**

En el T3 2018 se registraron un total de 227 incidencias correspondientes a reportes generados por 4 CS distintos, de los cuales: 134 son de Prioridad 1; 31 de Prioridad 2; y 62 de 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 también el tamaño de cada operador, por lo que se incluyen también en el análisis el número de enlaces al final del trimestre objeto de estudio. Considerando el número total de enlaces habilitados por CS, la Figura 3.86 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias que se presentan por cada uno de los enlaces habilitados.



Porcentaje de incidencias resueltas en tiempo

Telmex y Telnor solucionaron todas las incidencias reportadas por los CS en el periodo considerado. A continuación, se analizan los tiempos de atención y solución de las mismas para ambos operadores.

► **Telmex**

Incidencias de Prioridad 1

De las 6,507 incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, 1,558 fueron solucionadas fuera del plazo máximo de 4 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2018 (Figura 3.87).

Figura 3.87: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	TOTAL de reportes	% en tiempo	TOTAL de enlaces
AT&T	45	22	67	67.16%	305
Axtel	3,295	506	3,801	86.68%	10,498
Bestel	175	74	249	69.07%	533
CenturyLink	3	5	8	37.50%	23
Izzi	33	8	41	82.92%	148
Marcatel	–	1	1	–	2
Telcel	1,297	921	2,218	58.47%	5,340 ¹
Telefónica	79	16	95	83.15%	455
Totalplay	22	5	27	81.48%	77
TOTAL	4,949	1,558	6,507	–	17,381

^{1.-} La cifra refleja el cálculo aproximado del número de enlaces habilitados, debido a que las acciones de supervisión aún se encuentran en proceso.

Incidencias de Prioridad 2

De las 1,285 incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, se obtiene que 109 fueron solucionadas fuera del plazo máximo de 8 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2018 (Figura 3.88).

Figura 3.88: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	TOTAL de reportes	% en tiempo	TOTAL de enlaces
AT&T	14	3	17	82.35%	305
Axtel	1,041	62	1,103	94.37%	10,498
Bestel	27	4	31	87.09%	533
CenturyLink	2	–	2	100%	23
Izzi	13	1	14	92.85%	148
Telcel	68	37	105	64.76%	5,340 ¹
Telefónica	10	2	12	83.33%	455
Totalplay	1	–	1	100%	77
TOTAL	1,176	109	1,285	–	17,379

^{1.-} La cifra refleja el cálculo aproximado del número de enlaces habilitados, debido a que las acciones de supervisión aún se encuentran en proceso.

Incidencias de Prioridad 3

De las 1,534 incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex, una vez descontados los paros de reloj, 51 fueron solucionadas fuera del plazo de 10 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2018 (Figura 3.89).

Figura 3.89: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	TOTAL de reportes	% en tiempo	TOTAL de enlaces
AT&T	4	–	4	100%	305
Axtel	1,299	20	1,319	98.48%	10,498
Bestel	18	–	18	100%	533
CenturyLink	1	–	1	100%	23
Izzi	9	–	9	100%	148
Telcel	145	30	175	82.85%	5,340 ¹
Telefónica	5	–	5	100%	455
Totalplay	2	1	3	66.66%	77
TOTAL	1,483	51	1,534	–	17,379

1.- La cifra refleja el cálculo aproximado del número de enlaces habilitados, debido a que las acciones de supervisión aún se encuentran en proceso.

Telmex resolvió las incidencias de prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la Figura 3.90.

Figura 3.90: Incidencias reportadas a Telmex en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados así como el porcentaje de incidencias que fueron solucionadas en tiempo, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



*Marcatel solo reportó una incidencia de Prioridad 1, misma que se resolvió fuera de los plazos establecidos.

► **Telnor**

Incidencias de Prioridad 1

De las 134 incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor en el trimestre, una vez descontados los paros de reloj, 7 fueron solucionadas fuera del plazo máximo de 4 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2018 (Figura 3.91).

Figura 3.91: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	TOTAL de reportes	% en tiempo	TOTAL de enlaces
AT&T	1	–	1	100%	8
Axtel	122	7	129	94.57%	351
Bestel	1	–	1	100%	8
Telcel	3	–	3	100%	62 ¹
TOTAL	127	7	134	–	429

¹.- La cifra refleja el cálculo aproximado del número de enlaces habilitados, debido a que las acciones de supervisión aún se encuentran en proceso.

Incidencias de Prioridad 2

De las 31 incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor en el trimestre, una vez descontados los paros de reloj, 3 fueron solucionadas fuera del plazo máximo de 4 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2018 (Figura 3.92).

Figura 3.92: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	TOTAL de reportes	% en tiempo	TOTAL de enlaces
Axtel	28	3	31	90.32%	351

Incidencias de Prioridad 3

De las 62 incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telnor en el trimestre, una vez descontados los paros de reloj, 1 fue solucionada fuera del plazo máximo de 10 horas establecido en el numeral 2.6.2 de la ORE 2018 (Figura 3.93).

Figura 3.93: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	TOTAL de reportes	% en tiempo	TOTAL de enlaces
Axtel	61	1	62	98.38%	351

Telnor solucionó las incidencias de Prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la Figura 3.94.

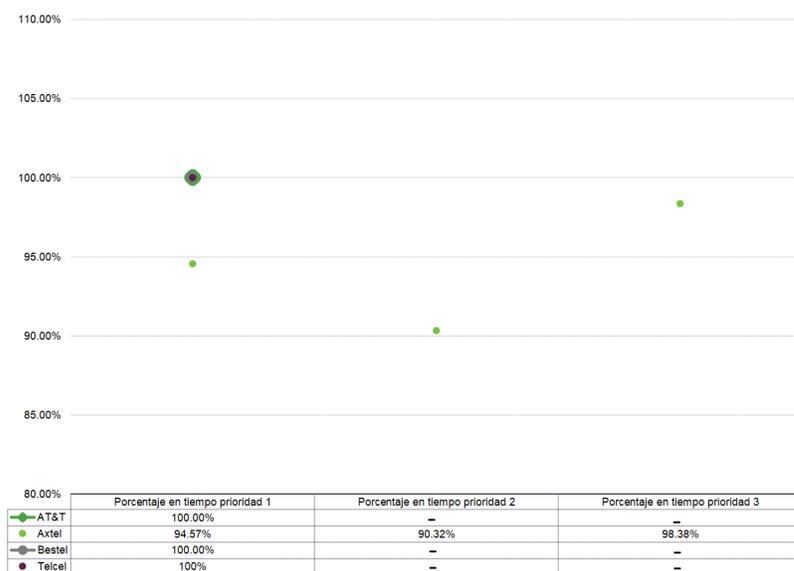


Figura 3.94: Incidencias reportadas a Telnor en el T3 2018 en la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y porcentaje de incidencias que fueron solucionadas en tiempo, por CS
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

3.3.5 Parámetros de calidad

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.5 de la ORE 2018, la Figura 3.95 recoge las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.95: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE 2018]

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

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

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

Considerando que algunos CS no han firmado la ORE 2018, el análisis de parámetros de calidad que se presenta a continuación se dividirá en dos secciones:

- Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2016-2017.
- Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2018.

Telmex

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telmex brinda 17,342 enlaces dedicados sin redundancia a 17 CS, de los cuales, 14 tienen firmada la ORE 2018 y 3 tienen suscritos Convenios distintos.

► **Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2016-2017**

La siguiente Figura muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 3 CS que tienen firmada la ORE 2016- 2017 o anteriores.

Figura 3.96: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia. [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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
CenturyLink	23	–	100%
Talktel	1	–	100%
Telcel ¹	4,932	337	99.92%
TOTAL	4,956	337	

¹ Telcel, en su Convenio firmado, tiene información de parámetros de calidad distintos a los señalados en la oferta autorizada, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2016-2017.

De la Figura anterior se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE 2016-2017.

► **Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2018**

La siguiente Figura muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 14 CS que tienen firmada la ORE 2018.

Figura 3.97: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 Redes	1	–	100%
AT&T	299	6	99.99%
Axtel	10,221	277	99.98%
Bestel	505	28	99.96%
BT	23	–	100%
Izzi	144	4	99.98%
Marcatel	2	–	100%
Maxcom	1	–	100%
MCM Telecom	2	–	100%
Megacable	1	–	100%
Telefónica	448	7	99.98%
Qualfon	1	–	100%
Totalplay	74	3	99.98%
UC Telecom	2	–	100%
TOTAL	11,724	325	–

De la Figura anterior se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE 2018.

Es importante destacar que la ORE 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual, sin embargo, para efectos de este informe, para los CS que tienen firmada la ORE 2018, se ha realizado un análisis trimestral con fines estadísticos.

Telnor

De conformidad con la información en poder del Instituto, Telnor brinda 433 enlaces dedicados sin redundancia a 7 CS, de los cuales, 6 tienen firmada la ORE 2018 y 1 tiene suscrito un Convenio distinto.

► **Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2016-2017**

La siguiente Figura muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para el CS que tiene firmada la ORE 2016 – 2017. o anterior.

Figura 3.98: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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
Telcel ¹	60	–	100%
TOTAL	60	–	–

¹Telcel, en su Convenio firmado, tiene información de parámetros de calidad distintos a los señalados en la oferta autorizada, motivo por el cual, el análisis contempla el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2016-2017.

De la Figura anterior se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE 2016-2017.

► **Parámetros de calidad de CS considerando el porcentaje de disponibilidad establecido en la ORE 2018**

La siguiente Figura muestra el promedio trimestral de disponibilidad de red para los 7 CS que tienen firmada la ORE 2018.

Figura 3.99: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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
AT&T	8	–	100%
Axtel	350	1	100%
Bestel	8	–	100%
Telefónica	4	–	100%
Totalplay	1	–	100%
UC Telecom	1	–	100%
TOTAL	372	1	–

De la Figura anterior, se desprende que el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al establecido en el numeral 2.6.5 de la ORE 2018.

Es importante destacar que la ORE 2018 especifica que el cumplimiento del porcentaje de disponibilidad debe ser anual, sin embargo, para efectos de este informe, para los CS que tienen firmada la ORE 2018, se ha realizado un análisis trimestral con fines estadísticos.

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 efectos 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 todos los CS de la industria de las telecomunicaciones en México que estén interesados.

El acceso a la infraestructura pasiva permite tanto a concesionarios entrantes como a pequeños concesionarios proveer una oferta de servicios competitiva en el sector de las telecomunicaciones, minimizando las inversiones que dichos concesionarios tendrían que destinar al despliegue de infraestructura.

El concesionario que ya presta servicios de telecomunicaciones puede acceder al Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva con el objeto de poder cobicarse 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 T2 y T3 2018

Comparación de las solicitudes de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva

Las solicitudes de alta de acceso y uso compartido de obra civil se redujeron en un 59.64% en el T3 2018 con respecto al trimestre anterior. Asimismo, en el trimestre sujeto a revisión aumentaron en un 57.14% las solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG que en el T2 2018 (Figura 3.100).

		T2 2018	T3 2018	Var.
Usuario y contraseña		7	11	57.14%
Solicitudes de acceso y uso compartido de obra civil	Altas	223	90	-59.64%
	Bajas	9	10	11.11%
Nueva obra civil		16	27	68.75%
Solicitudes de acceso a torres	Altas	22	37	68.18%
	Bajas	2	-	-100%

Figura 3.100:
Comparación de solicitudes de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva entre el T2 y T3 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2018]

3.4.3 Información de los servicios

Durante el T3 2018, respecto del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva:

Telmex

- Se recibieron 11 solicitudes de los CS para obtener usuario y contraseña para acceso al SEG, todas se atendieron en los tiempos de respuesta de solicitud establecidos en la ORCI 2018.
- Se recibieron 97 solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, de las cuales:
 - 88 fueron solicitudes de alta, siendo 69 para postes y 19 para pozos/canalizaciones de ductos
 - 9 fueron solicitudes de baja, siendo 7 para postes y 2 para pozos/canalizaciones de ductos.
- De las 97 solicitudes, en 1 no fue asignada fecha de aceptación debido a que se rechazó por parte de Telmex, por haber proporcionado coordenadas incorrectas. De las 96 solicitudes restantes: 92 fueron validadas en tiempo y 4 excedieron el plazo contemplado en la ORCI 2018.
- Se recibieron 87 solicitudes para la prestación del servicio de visita técnica; en 1 no fue reportada la fecha de solicitud ya que Telmex la rechazó por coordenadas incorrectas. De las 86 solicitudes restantes:

- 2 no cuentan con fecha de programación de visita técnica (se reportaron con estatus de cancelada)
- 1 solicitud se encontraba en proceso de visita técnica al término del trimestre que se está reportando
- 83 se programaron en el plazo establecido en la ORCI 2018.
- Se recibieron 41 solicitudes de análisis de factibilidad, de las cuales: 2 se encontraban en proceso al término del trimestre en cuestión, 36 se llevaron a cabo en los tiempos establecidos y 3 excedieron el plazo contemplado en la ORCI 2018.
- Se realizaron 4 verificaciones y notificaciones de resultados respecto a la instalación, de las cuales:
 - 2 fueron atendidas dentro del tiempo establecido
 - 2 excedieron el plazo establecido en la ORCI 2018.
- Se realizaron 27 notificaciones de nueva obra civil, las cuales corresponden a construcción de canalización; todas ellas ya se encuentran instaladas.
- Se recibieron 37 solicitudes para la prestación del servicio de acceso a torres, de las cuales:
 - 37 fueron solicitudes de alta
 - No hubo solicitudes de baja

Telnor

- No se presentaron solicitudes de los CS para obtener usuario y contraseña para acceso al SEG.
- Se recibieron 3 solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, de las cuales 1 fue para alta de pozos, 1 para alta de postes y 1 baja de pozos.
- De las 3 solicitudes:
 - 2 solicitudes de alta fueron validadas en tiempo, considerando el plazo contemplado en la ORCI 2018
 - 1 solicitud de baja fue validada en tiempo.
- Se recibieron 2 solicitudes para la prestación del servicio de visita técnica, de las cuales:
 - Las 2 solicitudes se programaron en el plazo establecido en la ORCI 2018.
- Se recibieron 2 solicitudes de análisis de factibilidad, las cuales se realizaron en los tiempos establecidos en la ORCI 2018.
- No se presentaron solicitudes de nueva obra civil.
- No se presentaron solicitudes de acceso a torres.

En el T3 2018, 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 2018, los servicios mayoristas que se proveen a través de la misma son los siguientes:

- servicios de acceso y uso compartido de obra civil
 - canalización y ductos
 - pozos
 - postes
 - subidas al poste o fachada
 - derecho de vía
- servicios de acceso y uso compartido de torre
 - espacio en torre
 - trayectoria de cable
 - sistema físico de tierra
 - alimentación
 - espacio en piso
 - sistema de aire acondicionado
- servicios de uso de sitios, predios y espacios físicos
- servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada
- servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte
- actividades de apoyo
 - visita técnica
 - análisis de factibilidad
 - inspección
 - solicitud de acceso a la información de infraestructura de red
 - los CS podrán solicitar información a través del SEG o
 - medio alterno (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
 - servicio de solución correctiva.

Por su parte, el Anexo 4 'Parámetros e Indicadores de los Niveles de Calidad y Penas Convencionales' de la ORCI 2018 establece los siguientes tiempos para la entrega de los servicios mencionados anteriormente.

Figura 3.101: Tiempos máximos de entrega de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2018]

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de obra civil	Servicio de acceso y uso compartido de torres	Servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	Servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte	Servicio de Renta de Fibra Oscura
Validación de solicitudes (2 DH)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programación de visitas técnicas (5 DH)	✓	✓	✓	✓		✓
Ejecución de visita técnica (20 DH a partir del ingreso de la solicitud)	✓	✓	✓	✓		✓
Entrega de información de visita técnica (8 DH)		✓	✓	✓		✓
Entrega de análisis de factibilidad *Plan de trabajo (5 DH)	✓	✓	✓		✓	✓
Verificación y notificación de resultado (aceptación de instalación) (5 DH, a partir de la notificación de fin de instalación del CS)	✓	✓	✓			✓
Recuperación de infraestructura por averías y/o roturas (8 horas, +50% en horario no laboral)	✓		✓			
Recuperación de infraestructura por daño o pérdida que requiera obra civil (3 DH)	✓		✓			
Recuperación de falla puntual (8 horas, +50% en horario no laboral)		✓			✓	
Entrega del servicio (30 DH, a partir de la aceptación del presupuesto)				✓		
Recuperación de cableado por daño o avería (falla) (8 horas, +50% en horario no laboral)				✓		
Recuperación de cableado por daño o pérdida que requiera obra civil (3 DH)				✓		

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de obra civil	Servicio de acceso y uso compartido de torres	Servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	Servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte	Servicio de Renta de Fibra Oscura
Construcción y entrega de canal óptico (de acuerdo con los tiempos establecidos en la ORCI) (a partir de la aceptación de la cotización)					✓	
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento local (4 horas +50% en horario no laboral)						✓
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento Metropolitano (4 horas +50% en horario no laboral)						✓
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento Regional (6 horas +50% en horario no laboral)						✓
Recuperación por falla, averías y/o roturas segmento Nacional (8 horas +50% en horario no laboral)						✓

La Figura 3.102 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 3.102: Obligaciones relacionadas con los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2018]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
Numeral 2.1 del Anexo 4	Contestación de la solicitud de usuario y contraseña	No mayor a 2 DH posteriores a la solicitud
	Notificación de nueva obra civil	60 días de antelación
	Envío y validación	2 DH
Numeral 7.1	Análisis de factibilidad	Máximo de 5 DH una vez asignado el NIS
	Revisión de proyecto y cotización	10 DH
	Verificación de instalación de infraestructura	8 DH posteriores a la finalización del proyecto de nueva obra civil
	Facturación	5 DH para integrar el acta firmada escaneada en el SEG

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

Solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG

► **Telmex**

Se recibieron 11 solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG, para consultar la información de la ORCI, la Figura 3.103 muestra las solicitudes realizadas por cada CS, los tiempos de contestación y los periodos para la asignación de usuario y contraseña.

Figura 3.103: Solicitudes de usuario y contraseña recibidas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Respuesta de la solicitud	
	En tiempo	Fuera de tiempo
Lantointernet	8	–
Telefónica	2	–
UC Telecom	1	–
TOTAL	11	0

► **Telnor**

Durante el T3 2018 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 97 solicitudes para el servicio de acceso y uso compartido de obra civil, de las cuales, 88 fueron solicitudes de alta y 9 de baja (Figura 3.104).

Figura 3.104: Solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil recibidas por Telmex, por elemento solicitado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Pozos / canalizaciones y ductos		Postes		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	
Axtel	13	2	58	5	78
Izzi	1	0	1	0	2
Telefónica	0	0	0	2	2
UC Telecom	5	0	10	0	15
Total	19	2	69	7	97

De las 97 solicitudes realizadas, 94 fueron validadas por Telmex, 90 en el plazo de 2 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente y 4 fueron resueltas en un plazo mayor al contemplado en la ORCI. De las 3 solicitudes restantes, se rechazó una realizada por Axtel, por proporcionar coordenadas incorrectas y una solicitud de alta y una de baja del mismo CS se encontraban en proceso al término del trimestre en cuestión.

Figura 3.105: Tiempo de validación de las solicitudes recibidas por Telmex para la prestación del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	≤2 DH	%	>2 DH	%	TOTAL
Axtel	71	94.67%	4	5.33%	75
Izzi	2	100.00%	0	0.00%	2
Telefónica	2	100.00%	0	0.00%	2
UC Telecom	15	100.00%	0	0.00%	15
Total	90	-	4	-	94

► **Telnor**

Se registraron 3 solicitudes por parte de Axtel, de las cuales 2 son de alta y 1 de baja.

De la información en poder del Instituto se observa que las 3 solicitudes fueron validadas por Telnor dentro de los 2 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Solicitudes de alta de servicios

► **Telmex**

En el T3 2018, se recibieron 88 solicitudes de alta, de las cuales, únicamente 2 fueron de una longitud mayor a 5km, para estas, los tiempos pueden ser acordados con los CS conforme a lo señalado en el Anexo 4, numeral 2.2 de la ORCI 2018, sin embargo, Telmex no reportó plazos distintos a los estipulados para dichas solicitudes.

De las 88 solicitudes de alta recibidas, 1 fue rechazada por parte de Telmex. De las 87 solicitudes restantes, 11 fueron canceladas¹⁵, 72 se reportaron en proceso y 4 ya han sido instaladas (Figura 3.106).

Figura 3.106: Solicitudes de alta del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva resueltas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	Instalada	TOTAL
Axtel	10	56	1	4	71
Izzi	0	2	0	0	2
UC Telecom	1	14	0	0	15
TOTAL	11	72	1	4	88

► **Telnor**

Se recibieron 2 solicitudes de alta por parte de Axtel, las cuales no rebasaron los 5km de longitud, mismas que fueron aceptadas por parte de Telnor y se encuentran instaladas.

Solicitudes de modificación de servicios

Durante el T3 2018, no se realizó ninguna solicitud de modificación de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva contemplados en la ORCI 2018.

Solicitudes de baja de servicios

► **Telmex**

Durante el T3 2018, se realizaron 8 solicitudes de baja del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva por parte de Axtel y 1 solicitud de baja por parte de Izzi; todas ellas ya fueron ejecutadas.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, se realizó 1 solicitud de baja del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Solicitudes rechazadas de servicios

► **Telmex**

Durante el T3 2018, se rechazó 1 solicitud de alta realizada por Axtel, del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva. El rechazo se debió a coordenadas incorrectas.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, no hubo registros de solicitudes rechazadas

¹⁵ De conformidad con la información proporcionada al Instituto, 1 alta se reportó con estatus de baja, sin embargo, corresponde a una cancelación ya que el CS declinó continuar con la instalación.

Servicios de visita técnica

Programación y ejecución

► **Telmex**

Durante el T3 2018, Telmex recibió 87 solicitudes de visita técnica¹⁶, de las cuales se programaron 83 y se ejecutaron 72 solicitudes de servicio, todas con una longitud menor de 5km. La Figura 3.107 muestra los tiempos de programación y ejecución de las visitas técnicas por CS, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2018.

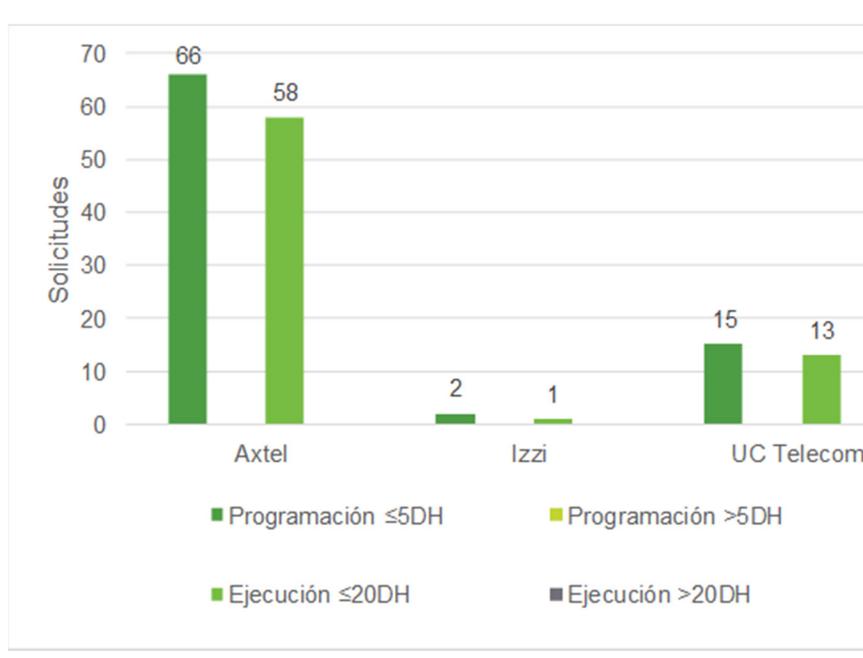


Figura 3.107: Tiempo de solución de las solicitudes de visita técnica recibidas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Considerando la Figura 3.107, 83 solicitudes de visita técnica fueron programadas dentro de los 5 DH siguientes a la presentación de la solicitud, tal y como se aprecia en la Figura 3.108

Figura 3.108: 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, T3 2018]

CS	Programación ≤5 DH	%	Programación >5 DH	%	TOTAL
Axtel	66	100%	–	–	66
Izzi	2	100%	–	–	2
UC Telecom	15	100%	–	–	15
Total	83	–	–	–	83

Para la ejecución de visita técnica, Telmex reportó:

- De las 83 solicitudes programadas para Visita Técnica, con corte al 30 de septiembre de 2018, únicamente 72 solicitudes llegaron a la etapa de ejecución de la Visita Técnica; las cuales, fueron

¹⁶ 1 solicitud de visita técnica de Axtel se canceló de inmediato, es por ello que no se consideró en el análisis.

ejecutadas dentro de los 20 DH siguientes a la presentación de la solicitud, con base en los plazos contemplados en la ORCI de 2018, tal y como se aprecia en la Figura 3.109.

- Existieron 2 solicitudes de servicios que rebasaron los 5km de longitud, Telmex reportó que no se acordaron plazos distintos a los señalados en el apartado de parámetros de calidad del Anexo 4 de la ORCI 2018.

Figura 3.109: Tiempo de ejecución de visitas técnicas por parte de Telmex considerando los tiempos contemplados en la ORCI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Ejecución ≤20 DH	%	Ejecución >20 DH	%	TOTAL
Axtel	58	100 %	–	–	58
Izzi	1	100 %	–	–	1
UC Telecom	13	100 %	–	–	13
Total	72	–	–	–	72

► **Telnor**

Durante el T3 2018, Telnor recibió 2 solicitudes de visita técnica, cuya longitud es menor a 5km, las cuales se programaron y ejecutaron con base en los plazos establecidos en la ORCI 2018. La Figura 3.110 muestra los tiempos de programación y ejecución de las visitas técnicas por CS, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2018.

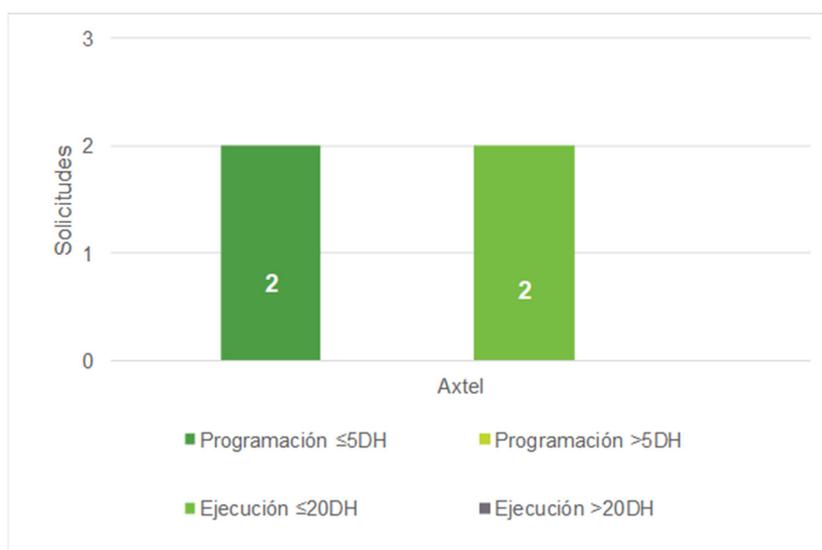


Figura 3.110: Tiempo de solución de las solicitudes de visita técnica recibidas por Telnor, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Considerando la Figura 3.110, las 2 solicitudes de visita técnica realizadas por Axtel, fueron programadas dentro de los 5 DH siguientes a la presentación de la solicitud conforme a lo contemplado en la ORCI de 2018.

Para la ejecución de visita técnica, Telnor reportó:

- Las 2 solicitudes de servicios de Axtel con una longitud menor a 5km, fueron ejecutadas dentro de los 20 DH siguientes a la presentación de la solicitud, contemplados en la ORCI de 2018.

Entrega de información (de la visita técnica)

► **Telmex**

De las visitas ejecutadas, se realizó la entrega de información de 69 solicitudes, de las cuales:

- En 66 solicitudes de servicios se entregó la información dentro de los 8 DH siguientes a la ejecución de la visita técnica y en 3 solicitudes se excedió el tiempo contemplado en la ORCI 2018 (Figura 3.111).
- Existieron 2 solicitudes de servicios que rebasaron los 5km de longitud, Telmex reportó que no se acordaron plazos distintos a los señalados en el apartado de parámetros de calidad del Anexo 4 de la ORCI 2018.

Figura 3.111: 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, T3 2018]

CS	≤8 DH	%	>8 DH	%
Axtel	53	94.64%	3	5.36%
Izzi	1	100%	–	–
UC Telecom	12	100%	–	–
Total	66	–	3	–

► **Telnor**

De las visitas ejecutadas, se realizó la entrega de información de 2 solicitudes levantadas por Axtel, con una longitud menor a 5km, dentro de los 8 DH siguientes a la ejecución de la visita técnica.

Trabajos especiales

► **Telmex**

En 17 de las solicitudes del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva recibidas por Telmex, se requirieron trabajos especiales del tipo “ acondicionamiento de la infraestructura”; de dichas solicitudes, 1 se encuentra cancelada (correspondiente a Axtel), 15 solicitudes están en proceso (12 de Axtel y 3 de UC Telecom) y 1 solicitud se encuentra instalada (correspondiente a Axtel) (Figura 3.112).

Figura 3.112: Trabajos especiales requeridos a Telmex para la prestación del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Acondicionamiento de la infraestructura	Servicio de recuperación de espacio	Servicio de recuperación de espacio / acondicionamiento de la infraestructura	TOTAL
Axtel	14	–	–	14
UC Telecom	3	–	–	3
TOTAL	17	–	–	17

► **Telnor**

Durante el T3 2018, Telnor no recibió solicitudes de trabajos especiales para la prestación del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Solicitudes de análisis de factibilidad

En el análisis de factibilidad que realiza el AEPT se revisa el anteproyecto y el plan de trabajo enviado por el CS. Adicionalmente, el AEPT valida que dicha información cumpla con los siguientes requisitos:

- fecha de inicio
- fecha de finalización
- recursos técnicos y humanos necesarios
- actividades a realizar
- características de los equipos.

Cuando el anteproyecto no cumpla con los requisitos, el AEPT deberá notificar al CS dicha situación y le solicitará que envíe una versión que cumpla con lo establecido.

En caso de que el plan de trabajo sea validado, el AEPT enviará una notificación al CS señalando que el anteproyecto y plan de trabajo fueron aprobados e indicando la fecha en la cual puede iniciar la instalación del equipo.

► **Telmex**

Durante el T3 2018, se realizaron 41 solicitudes en las que se requirió un análisis de factibilidad, de las cuales 39 fueron ejecutadas y 2 se encontraban en proceso al término del trimestre en cuestión. En la Figura 3.113 se detallan los tiempos de realización del análisis de factibilidad.

Figura 3.113: Análisis de factibilidad llevados a cabo por Telmex, por CS, considerando los tiempos establecidos en la ORCI 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	≤5 DH	%	>5 DH	%	TOTAL
Axtel	34	91.89%	3	8.11%	37
UC Telecom	2	100%	–	–	2
Total	36	–	3	–	39

► **Telnor**

Durante el T3 2018, se realizaron 2 solicitudes por parte de Axtel, en las que se requirió análisis de factibilidad, las cuales se ejecutaron dentro del plazo de 5 DH siguientes a la presentación de la solicitud, contemplado en la ORCI 2018.

Solicitudes de verificación y notificación de resultados (de la instalación)

En la ORCI 2018 se contempla que, una vez que el CS reciba la notificación de la validación del plan de trabajo, se firmará el acuerdo de compartición de infraestructura correspondiente. Posteriormente, el CS instalará su equipo en la fecha acordada para poder comenzar a utilizar el servicio; concluida la instalación, el CS deberá notificar al AEPT para que este pueda verificar que la instalación se ha realizado correctamente.

EL AEPT notificará al CS el resultado de la verificación efectuada. En caso de que la instalación no haya sido realizada de acuerdo con el anteproyecto 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**

Se registraron 4 solicitudes de verificación y notificación de resultados por parte de Axtel, de las cuales 2 se realizaron dentro del plazo de 5 DH y las 2 restantes se realizaron en un plazo mayor al indicado en la ORCI 2018.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, se registraron 2 solicitudes de verificación y notificación de resultados por parte de Axtel, las cuales se realizaron dentro del plazo de 5 DH indicado en la ORCI.

Solicitudes de servicios de nueva obra civil

► **Telmex**

Durante el T3 2018, se realizaron 27 notificaciones de nueva obra civil, las cuales corresponden a construcción de zanjas, ductos y canalizaciones. Todas las obras se encuentran instaladas.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, Telnor no recibió solicitudes de nueva obra civil.

Solicitudes de servicios de acceso a torres

► **Telmex**

Se registraron 37 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.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, no se registraron solicitudes para el servicio de acceso a torres.

Servicios de visita técnica

► **Telmex**

Durante el T3 2018, no existió programación de visita técnica ya que se contaba con capacidad excedente de manera inicial.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, Telnor no recibió solicitudes de visita técnica para el servicio de acceso a torres.

Solicitudes de análisis de factibilidad

► **Telmex**

Durante el T3 2018, se realizaron 37 solicitudes en las que se requirió un análisis de factibilidad; de las cuales 17 se ejecutaron dentro de los 5 DH siguientes establecidos en la Oferta, mientras las 20 solicitudes restantes, se encontraban en proceso al término del trimestre.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, Telnor no recibió solicitudes de análisis de factibilidad para el servicio de acceso a torres.

Solicitudes de verificación y notificación de resultados

► **Telmex**

Durante el T3 2018, Telmex recibió 17 solicitudes de verificación y notificación de resultados para el servicio de acceso a torres por parte de Telcel, las cuales se ejecutaron dentro de los 5 DH siguientes establecidos en la ORCI 2018.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, Telnor no recibió solicitudes de verificación y notificación de resultados para el servicio de acceso a torres.

Solicitudes de recuperación de falla puntual

► **Telmex**

Durante el T3 2018, Telmex no recibió solicitudes de recuperación de falla puntual para el servicio de acceso a torres.

► **Telnor**

Durante el T3 2018, Telnor no recibió solicitudes de recuperación de falla puntual para el servicio de acceso a torres.

3.4.4 Incidencias en los servicios

La Figura 3.114 señala las obligaciones contempladas en la ORCI 2018 relacionadas con incidencias de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Figura 3.114: Obligaciones relacionadas con incidencias en el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2018]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
Anexo 3	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) para recuperación de infraestructura por averías y/o roturas 3 DH para recuperación de infraestructura por daño o pérdida que ocasione reemplazo o requiera obra civil
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de acceso y uso compartido de torres	<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 uso de sitios, predios y espacios físicos	<ul style="list-style-type: none"> • 8 horas (+ 50% en horario no laboral) para recuperación de infraestructura por averías y/o roturas • 3 DH para recuperación de infraestructura por daño o pérdida que requiera obra civil
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de tendido de cable en la infraestructura desagregada	<ul style="list-style-type: none"> • 8 horas (+50% en horario no laboral) para recuperación de infraestructura por averías • 3 DH para recuperación de cableado por daño que requiera obra civil
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de renta de canales ópticos de alta capacidad de transporte	<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

¹ Las fallas ocasionadas por desastres naturales o causas de fuerza mayor no serán consideradas para la medición de niveles de calidad

Durante el T3 2018, no se presentaron fallas o incidencias en los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva 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 hábiles siguientes a los que les sea presentada la solicitud.

Vigésima: el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante deberán registrar ante el Instituto, en un plazo no mayor a 30 días hábiles a partir de su suscripción, los Convenios y sus modificaciones que suscriban para la prestación de los servicios mayoristas regulados.

4.1.2 Etapas de autorización a los Convenios

De conformidad con las Medidas de Servicios de Desagregación, el AEPT tiene la obligación de suscribir los Convenios de Desagregación dentro de los 15 días posteriores a la presentación de la solicitud correspondiente. 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 además los días no laborables en el Instituto.¹⁷

¹⁷ Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba su calendario anual de sesiones ordinarias y el calendario anual de labores para el año 2018 y principios de 2019. Disponible en el siguiente enlace: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5508431&fecha=20/12/2017

4.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios de Desagregación entre el T2 y el T3 2018

La Figura 4.1 muestra una comparación en el número de Convenios de Desagregación según diversas etapas del proceso, durante el T2 y el T3 2018.

Etapas	OREDA	
	T2 2018	T3 2018
Solicitudes para suscribir Convenio	7	6
Firmas de Convenio ¹	1	9
Registro de Convenios ante el IFT	–	8

Figura 4.1: Comparación etapas de Convenios de Desagregación; T2 y T3 2018; Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto]

¹ Se 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 T3 2018, hasta su registro ante el Instituto.

Durante el T3 2018, se presentaron 6 solicitudes para firmar un Convenio de Desagregación; en el periodo se suscribieron 9 Convenios de los que 4 de ellos provenían de solicitudes del trimestre anterior y se presentaron 9 Convenios para su registro ante el Instituto en el que 1 de ellos su firma se suscitó en el T2 2018. Ningún Convenio le fue solicitado a Telnor.

Detalle de los Convenios del T3 2018

La Figura 4.2 presenta a los CS involucrados con los Convenios de Desagregación durante el T3 2018.

Figura 4.2: Detalle de los Convenios firmados y registrados de Desagregación con Telmex [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Consortio de Radiodifusoras de México, S.A. de C.V.	19-jun-18 ²	25-jun-18 ²	4	2-jul-18	5
Malcvission, S.A. de C.V.	29-jun-18 ²	20-jul-18	15	9-ago-18	24
Grupo LAMA Telecom, S.A. de C.V.	29-jun-18 ²	20-jul-18	15	9-ago-18	24
Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.	29-jun-18 ²	20-jul-18	15	9-ago-18	24
Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V.	29-jun-18 ²	20-jul-18	15	9-ago-18	24
Lantointernet, S.A. de C.V.	13-jul-18	20-jul-18	5	30-jul-18	6
Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.	23-jul-18	6-ago-18	10	9-ago-18	13
Modesto Orihuela Guerrero	5-sep-18	12-sep-18	5	19-sep-18	10
Sisdecom, S.A. de C.V.	11-sep-18	26-sep-18	11	-	-

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Luis Mauricio Orellán González	24-ago-18	13-sep-18	14	-	-
Gigacable de Aguascalientes, S.A. de C.V.	11-sep-18	2-oct-18	15	-	-

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 Fechas correspondientes al T2 2018

Al cierre del T3 2018, no se había llevado a cabo el registro ante el Instituto de los Convenios suscritos por Sisdecom, Luis Mauricio Orellán González y Gigacable de Aguascalientes con Telmex, respectivamente; dicha información se verá reflejada en el siguiente Informe Trimestral.

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 y
- Servicios Auxiliares.

Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia de los Servicios de Desagregación.

Séptima: el Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio de Coubicación para Desagregación, así como hacer disponibles el espacio físico y todos los servicios de suministro de energía, aire acondicionado, medidas de seguridad y demás facilidades que se requieran, aplicando el principio de no discriminación, en las mismas condiciones que los proporciona para sus propias operaciones, así como a sus subsidiarias y filiales.

Octava: el Agente Económico Preponderante deberá utilizar todo el Espacio Vacante que sea necesario para atender las solicitudes del Servicio de Coubicación para Desagregación de los Concesionarios Solicitantes de acuerdo con las condiciones de la Oferta de Referencia.

Novena: cuando no exista Espacio Vacante y exista demanda adicional para el Servicio de Coubicación para Desagregación, el Agente Económico Preponderante deberá llevar a cabo un procedimiento de reasignación de espacio y redistribución de elementos, aplicando el principio de no discriminación, mismo que deberá ser descrito en la Oferta de Referencia.

Décima: atendiendo a los principios de eficiencia y sana competencia, el Agente Económico Preponderante deberá permitir que en un mismo espacio se puedan coubicar dos o más Concesionarios Solicitantes, así como compartir su infraestructura cuando sea técnicamente factible y estos así lo soliciten.

Undécima: tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y de los Servicio de Reventa, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante la información respecto a los Puntos de Interconexión y ponerlos a su disposición, así como de la interfaz y protocolo con los que se podrá acceder a todos los usuarios a los que presten sus servicios.

Duodécima: en caso de que los equipos del Concesionario Solicitante se encuentren en una ubicación distante, el Agente Económico Preponderante deberá otorgar los permisos, las facilidades técnicas y los elementos de red que sean necesarios, a fin de que el Concesionario Solicitante pueda acceder a los Servicios de Desagregación provistos en una determinada central telefónica o instalación equivalente.

Decimotercera: el Agente Económico Preponderante deberá proveer los enlaces de transmisión, que permitan conectar los equipos del Concesionario Solicitante que se encuentren coubicados en las centrales telefónicas o instalación equivalente del Agente Económico Preponderante o que se encuentren en una ubicación distante, a fin de poder acceder a los Servicios de Desagregación. El Agente Económico Preponderante deberá permitir que el Concesionario Solicitante pueda utilizar sus propios enlaces de transmisión.

Decimocuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proveer los enlaces de transmisión que permitan conectar los equipos del Concesionario Solicitante que se encuentren coubicados en la central telefónica o instalación equivalente del Agente Económico Preponderante o en una ubicación distante, con un punto de presencia de la Red Pública de Telecomunicaciones del Concesionario Solicitante.

Decimoquinta: el Agente Económico Preponderante deberá permitir el acceso del Concesionario Solicitante a su infraestructura de obra civil, que sea necesaria para poder acceder a los Servicios de Desagregación, o para la conexión de los equipos que se encuentren coubicados en la central telefónica o instalación equivalente del Agente Económico Preponderante, con un punto de presencia de la Red Pública de Telecomunicaciones del Concesionario Solicitante.

Decimoséptima: los Servicios de Desagregación deberán proporcionarse en cualquier punto donde sea técnicamente factible.

Decimonovena: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar a los Concesionarios Solicitantes y al Instituto información suficiente y detallada sobre los cambios en la arquitectura, tecnología y propiedades de su red local incluidos los que, aun no afectando directamente a la prestación de los Servicios de Desagregación, supongan un cambio en la prestación de los servicios de telecomunicaciones al usuario final.

Vigésima Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, los elementos, capacidades, servicios, infraestructura y funciones necesarias para llevar a cabo la prestación de los Servicios de Desagregación con cuando menos las mismas condiciones, plazos y la misma calidad de servicio con que prestan dichas funciones para su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, a cuyo efecto establecerán los mecanismos y procedimientos necesarios para mantener los niveles de calidad y seguridad acordados entre las partes.

Vigésima Sexta: el Agente Económico Preponderante será responsable del mantenimiento, seguridad y calidad desde el punto de conexión terminal de la red en el domicilio del usuario final hasta el punto de entrega al Concesionario Solicitante de los Servicios de Desagregación.

Vigésima Séptima: para los Servicios de Desagregación objeto de la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar niveles de disponibilidad del servicio, plazos de entrega, plazos de reparación de fallas y otros parámetros de calidad relevantes que permitan al Concesionario Solicitante y Autorizado Solicitante replicar niveles equivalentes de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus usuarios finales.

Vigésima Octava: el Agente Económico Preponderante deberá permitir el uso compartido de la infraestructura necesaria para la prestación de los Servicios de Desagregación, cuando sea técnicamente viable.

Trigésima Primera: en aquellas situaciones en que, por cuestiones de seguridad, calidad o introducción de equipos con características técnicas específicas, el Agente Económico Preponderante deberá hacerlo del conocimiento del Concesionario Solicitante.

Trigésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá realizar las pruebas técnicas requeridas por el Concesionario Solicitante sin que ello signifique que se pueda utilizar como una práctica para retrasar y/o negar la entrega de los servicios.

Trigésima Tercera: en caso de que la línea cuente con servicios de telecomunicaciones activos se deberá garantizar que la continuidad del servicio no sufra interrupción como consecuencia de los procesos que se lleven a cabo para habilitar la prestación de los Servicios de Desagregación; para lo cual el periodo sin servicio no deberá exceder de treinta minutos en el noventa y cinco por ciento de los casos y ninguno deberá ser mayor a ciento veinte minutos, por lo que respecta a hechos imputables al Agente Económico Preponderante. Para tal efecto, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante deberán realizar las actuaciones correspondientes.

Trigésima Cuarta: en caso de que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante actúe como Proveedor Receptor de conformidad con el acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos, o cualquiera que la sustituya, el Agente Económico Preponderante estará obligado a coordinar la ejecución efectiva de la prestación de los Servicios de Desagregación con la ejecución de la Portabilidad.

Trigésima Novena: especifica que independientemente de las tarifas determinadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas, las cuales pasarán a formar parte del Convenio respectivo.

Quincuagésima Primera: indica que el Agente Económico Preponderante, deberá permitir el acceso a los servicios mayoristas establecidos en la Oferta de Referencia, también a los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes que presten el servicio de telefonía pública.

La Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local del AEPT establece los términos y condiciones para la prestación de los Servicios de Desagregación, de tal forma que los CS puedan proveer servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el acceso a los insumos de la Red Local de Telecomunicaciones del AEPT.

Información general de las solicitudes de Servicios de Desagregación

En el trimestre sujeto a revisión, Telmex y Telnor recibieron un total de 4,593 solicitudes para la prestación de Servicios de Desagregación por parte de 8 CS. Así mismo se contemplan 194 solicitudes que quedaron en proceso durante el T2 2018 y fueron liquidadas durante el T3 2018.

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 (SCDB).
- Trabajos Especiales.

La Figura 4.3 ofrece un resumen de los distintos tipos de Servicios de Desagregación solicitados a Telmex y Telnor en el T3 2018.

Figura 4.3: Servicios de Desagregación solicitados [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a Telmex	Solicitudes a Telnor	TOTAL
Servicios de Reventa	SRLT	97	6	103
	SRI	1,737	1	1,738
	SRP	1,344	8	1,352
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	1,399	-	1,399
Concentración y Distribución	SCyD	1	-	1
TOTAL		4,578	15	4,593

Cabe aclarar que durante el T3 2018, 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, Auxiliares, de Coubicación para Desagregación del Bucle Local y Trabajos Especiales.

Conforme a lo anterior, las Figura 4.4 (Telmex) y Figura 4.5 (Telnor) muestran el total de solicitudes de servicio levantadas en el T3 2018 por cada uno de los CS y por su tipo de movimiento.

Figura 4.4: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Axtel	67	9	1	-	-	77
Bestel	344	-	7	-	-	351
Izzi	27	8	2	-	-	37
Luisa Eugenia Teresa	2	-	-	-	-	2

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Guzmán Carrasco						
MVS	85	2	8	-	-	95
Sky	1,699	709	159	522	807	3,896
Totalplay	101	5	11	-	-	117
UC Telecom	2	1	-	-	-	3
TOTAL	2,327	734	188	522	807	4,578

Figura 4.5: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Axtel	6	-	-	-	-	6
Izzi	-	4	-	-	-	4
Sky	1	1	-	-	-	2
Totalplay	3	-	-	-	-	3
TOTAL	10	5	-	-	-	15

Información general de los reportes de fallas relacionados con los Servicios de Desagregación

En el trimestre sujeto a revisión, Telmex y Telnor registraron 1,802 reportes de fallas relacionados con los Servicios de Desagregación por parte de 9 CS. Así mismo se contemplan 8 reportes de SRI, 5 reportes de SRP y 9 reportes de SAIB en los que la fecha de recepción corresponde al T2 2018 y fueron solucionados durante el T3 2018.

Telmex registró 1,798 reportes de fallas durante el T3 2018, mientras que Telnor únicamente registró 4. La Figura 4.6 muestra la distribución de los reportes de incidencias por CS, mientras que la Figura 4.7 muestra la distribución de los reportes por Servicio.

Figura 4.6: Reportes de Fallas registrados por los integrantes del AEPT por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

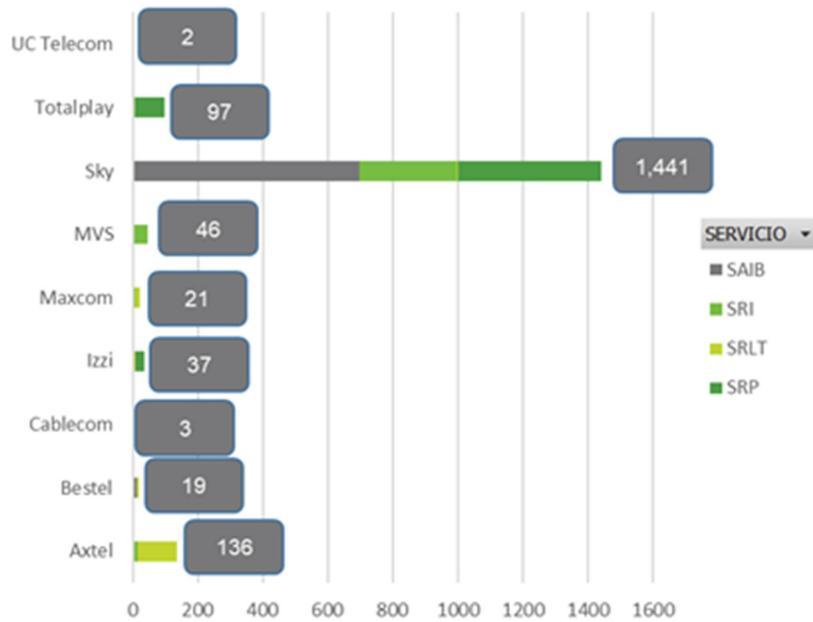


Figura 4.7: Reportes de Fallas registrados por los integrantes del AEPT por Servicio [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

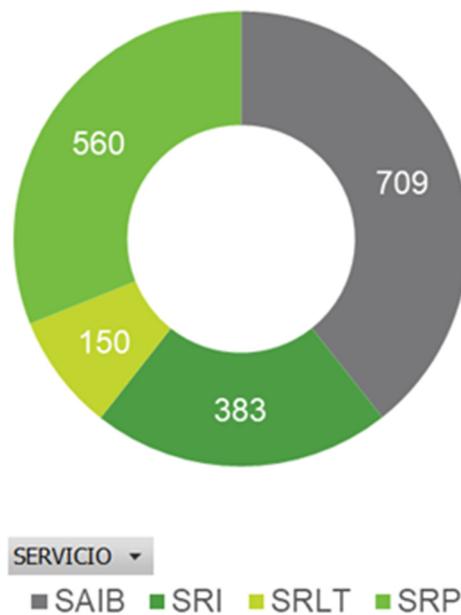


Figura 4.8: Dispersión geográfica de los reportes de Fallas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



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 4.9: Obligaciones relacionadas con el SRLT [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida y con acometida y provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ modificaciones	Voz: 1 DH
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH desde la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 2 DH 10% restante en un máximo de 3 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH 40% restante en un plazo máximo de 48 horas
Numeral 4.7	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas 40% restante en un plazo máximo de 4 horas

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 SRLT durante el T3 2018. La primera de ellas (Figura 4.10) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.11) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.10: Solicitudes de SRLT según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	Suspensión	Reactivación	TOTAL
	Axtel	16	-	-	-	-	16
	Bestel ¹	56	6	-	-	-	62
Telmex	Izzi ²	-	-	8	-	-	8
	Sky	2	-	1	3	2	8
	Totalplay	3	-	-	-	-	3
Telnor	Axtel	6	-	-	-	-	6
TOTAL		83	6	9	3	2	103
%		80.58%	5.83%	8.74%	2.91%	1.94%	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán todas las solicitudes de servicios y reportes de fallas de SRLT reportados por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán todas las solicitudes de servicios y reportes de fallas de SRLT reportados por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

Figura 4.11: Solicitudes de SRLT según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
	Axtel	11	5	-	16
	Bestel	55	7	-	62
Telmex	Izzi	8	-	-	8
	Sky	8	-	-	8
	Totalplay	1	2	-	3
Telnor	Axtel	3	3	-	6
TOTAL		86	17	-	103
%		83.5%	16.5%	-	100%

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRLT

En la Figura 4.12 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2018, 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.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Alta	71	83	16.90%
Baja	3	9	200%
Modificación	4	6	50%
Suspensión	3	3	0%
Reactivación	3	2	-33.33%
Rep. Fallas	108	150	38.89%

Figura 4.12: Comparación T2 y T3 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, T3 2018]

Figura 4.13: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



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, se establece un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a la entrega de la misma para su realización.

Figura 4.14: Plazos de validación de las solicitudes de alta de SRLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Solicitudes	Validación	
			≤1 DH	>1 DH
Telmex	Axtel	16	16	-
	Bestel	56	56	-
	Izzi	-	-	-
	Sky	2	2	-
	Totalplay	3	3	-
Telnor	Axtel	6	6	-
TOTAL		83	83	-
%		100%	100%	-

Todas las solicitudes de alta recibidas por Telmex y Telnor fueron validadas dentro del plazo máximo establecido de 1 día hábil desde la entrega de la solicitud.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 o 7 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud, dependiendo de si se requiere o no la provisión de equipos. Para usuarios nuevos y con acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y de 7 días hábiles si hubo provisión de equipos; mientras que, para los usuarios nuevos sin acometida, el plazo máximo será de 7 días hábiles.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRLT ha de realizarse para usuarios existentes, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles, para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 9 días hábiles.

De las 83 solicitudes de alta presentadas, se liquidaron 69 y 14 fueron canceladas. La Figura 4.15 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.15: 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, T3 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Telmex	55	-	-	5	-	6
Telnor	-	-	-	-	-	3
Reagendadas fuera de plazo	-	-	-	5	-	-
CS propone fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	1
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	55	-	-	-	-	8

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en dicho procedimiento. Dicho criterio aplica de igual manera para la medición de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SRLT que fueron habilitadas se presentan en las *Figura 4.16* (usuarios existentes) y *Figura 4.17* (usuarios nuevos).

Figura 4.16: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta¹⁸ de usuarios existentes sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
				≤5 DH	6-8 DH	>8 DH
Usuarios existentes S/E ¹⁹	Telmex	Axtel	2	2	-	-
		Bestel	51	51	-	-
		Sky	2	2	-	-
C/E ²⁰	No se registraron solicitudes					
	No se registraron solicitudes					

¹⁸ Se incluyen como habilitaciones en tiempo, aquellas que se realizan dentro de la misma semana calendario.

¹⁹ Sin provisión de equipo por parte del AEPT.

²⁰ Con provisión de equipo por parte del AEPT.

Figura 4.17: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta²¹ de usuarios nuevos sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRLT para usuarios nuevos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

		AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación			
					≤7 DH	8-9 DH	>9 DH	
-Usuarios nuevos	C/A ²²	S/E	No se registraron solicitudes					
		C/E	No se registraron solicitudes					
	S/A ²³	S/E	Telmex	Axtel	4	4	-	-
		S/E	Telmex	Bestel	1	1	-	-
		S/E	Telnor	Axtel	3	3	-	-
	C/E	No se registraron solicitudes						

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 60 solicitudes sujetas a medición de plazos conforme a lo establecido en los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, de las cuales 55 fueron para usuarios existentes y 5 para usuarios nuevos. Por su parte, Telnor habilitó un total de 3 solicitudes, de las cuales 3 fueron para usuarios nuevos.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de alta de Axtel, Bestel y 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% de las solicitudes de alta de Axtel y Bestel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telnor

- El 100% de las solicitudes de alta fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

²¹ Se incluyen como habilitaciones en tiempo, aquellas que se realizan dentro de la misma semana calendario.

²² Con acometida.

²³ Sin acometida.

Solicitudes de modificación de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud para la realización de cada etapa. El 100% de las 6 solicitudes de modificación de SRLT presentadas por Bestel fueron validadas por Telmex dentro del plazo establecido.

► Habilitación del servicio

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 1 día hábil siguiente a partir de la entrega de las mismas. Conforme a esto, las 3 solicitudes de modificación presentadas a Telmex por Bestel fueron liquidadas dentro del plazo establecido.

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad al procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deben validarse en un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a partir de la entrega de la misma.

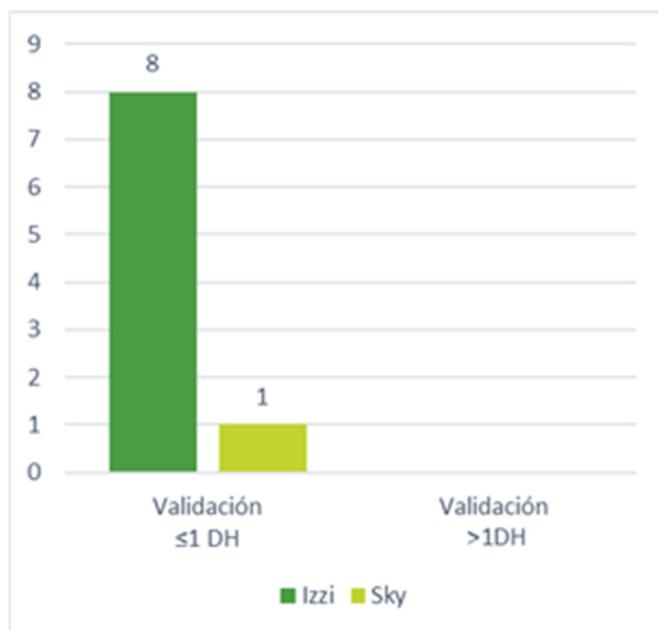


Figura 4.18: Plazos de validación de las solicitudes de baja de SRLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Las 9 solicitudes de baja de Izzi y Sky registradas por Telmex fueron validadas en el tiempo establecido. Telnor no recibió ninguna solicitud de baja.

► 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 fecha de asignación del NIS. Como se observa en la Figura 4.19, el 100% (9) de las solicitudes de baja presentadas por Izzi y Sky ante Telmex fueron ejecutadas en el plazo establecido.

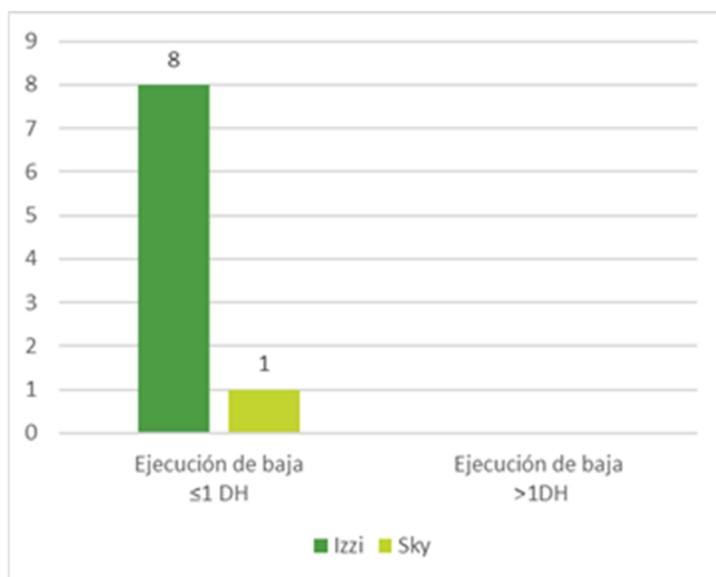


Figura 4.19: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Solicitudes de suspensión

► Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes, primero se comprueba que el servicio a suspender pertenezca al CS y acto seguido se procederá a la suspensión del mismo en un plazo no mayor a 1 día hábil.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (3) de las solicitudes registradas por Telmex 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 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 3 solicitudes de suspensión del SRLT registradas por Telmex pertenecientes a Sky, se ejecutaron conforme a los plazos establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% 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 de reactivación de SRLT, se deberá comprobar que el servicio pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (2) de las solicitudes registradas por Telmex pertenecen 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 entrega de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas desde la entrega de la misma.

Las 2 solicitudes de reactivación del SRLT registradas por Telmex pertenecientes a Sky, se ejecutaron conforme a los plazos establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas.

Reportes de fallas

La Figura 4.20 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRLT.

Figura 4.20: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRLT [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	<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 T3 2018, se registraron un total de 150 reportes de fallas, de los cuales, 149 fueron por falla en el servicio de voz y a 1 por error de conexión. Del total de reportes, 149 fueron registrados por Telmex, mientras que Telnor registró 1.

Figura 4.21: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Error de conexión	Falla en el servicio de voz	Responsable de la falla	
				CS	AEPT
Telmex	Axtel	1	119	65	55
	Bestel	-	6	4	2
	Izzi	-	9	-	9
	Maxcom	-	12	3	9
	Sky	-	2	-	2
Telnor	Axtel	-	1	-	1
TOTAL		1	149	72 (48%)	78 (52%)

► 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 4.22: Tiempos de reparación de fallas de SRLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
TELMEX	Axtel	94	23	3	-	120
	Bestel	3	2	1	-	6
	Izzi	6	1	2	-	9
	Maxcom	4	8	-	-	12
	Sky	1	1	-	-	2
TELNOR	Axtel	-	1	-	-	1
TOTAL		108	36	6	-	150
%		72%	96%	100%		

Parámetros para la reparación de fallas

En el caso de Telmex:

- El 78.33% de las fallas de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 19.17% de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 2.5% de las fallas restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
- El 50% de las fallas de Bestel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 33.33% de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 16.67% de las fallas restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
- El 66.67% de las fallas de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 11.11% de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 22.22% de las fallas restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.

-
- El 33.33% de las fallas de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el 66.67% de las fallas restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
 - El 50% de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el otro 50% de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las fallas de Axtel fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del reporte.
-

4.2.3 SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET (SRI)

Los numerales 4.5 y 4.7 de la Oferta contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente.

Figura 4.23: Obligaciones relacionadas con SRI [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida y con acometida y provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ de modificaciones	Datos: 3 DH
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH desde la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 DH 10% restante en un plazo máximo de 3 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH 40% restante en un plazo máximo de 48 horas
Numeral 4.7	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas 40% restante en un plazo máximo de 4 horas

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 SRI durante el T3 2018. La primera de ellas (Figura 4.24) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.25) las clasifica según el estatus de las mismas, en estas se incluyen los 56 servicios que fueron liquidados durante el trimestre sujeto a revisión y que fueron solicitados durante el T2 2018.

Figura 4.24: Solicitudes de SRI según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	Suspensión	Reactivación	TOTAL
Telmex	Axtel	45	1	9	-	-	55
	Bestel ²	90	-	-	-	-	90
	MVS	85	8	2	-	-	95
	Sky	564	46	170	442	265	1,487
	Totalplay	7	-	-	-	-	7
	UC Telecom	2	-	1	-	-	3
Telnor	Sky	1	-	-	-	-	1
TOTAL		794	55	182	442	265	1,738
%		45.68%	3.16%	10.47%	25.43%	15.25%	100%

² Para el caso de Bestel, se entenderán todas las solicitudes de servicios y reportes de fallas de SRI reportados por Operbes, S.A. de C.V.

Figura 4.25: Solicitudes de SRI según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
Telmex	Axtel	30	24	1	16
	Bestel	54	36	-	62
	MVS	59	35	1	8
	Sky	1,307	175	5	8
	Totalplay	2	5	-	-
	UC Telecom	2	1	-	3
Telnor	Sky	1	-	-	6
TOTAL		1,455	276	7	1,738
%		83.72%	15.88%	0.40%	100%

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRI

En la Figura 4.26 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2018, de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de Alta de este servicio.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Alta	857	794	-7.35%
Baja	71	182	156.34%
Modificación	33	55	66.67%
Suspensión	229	265	15.72%
Reactivación	126	442	250.79%
Rep. fallas	189	383	102.65%

Figura 4.26: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRI entre el T2 y T3 2018, recibidos por Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

Figura 4.28: Plazos de las etapas de validación y análisis de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Validación y factibilidad ≤ 2DH	Validación y factibilidad en 3DH	Validación y factibilidad > 3DH	Total general
Telmex	Axtel	45	-	-	45
	Bestel	90	-	-	90
	MVS	85	-	-	85
	Sky	564	-	-	564
	Totalplay	7	-	-	7
	UC Telecom	2	-	-	2
Telnor	Sky	1	-	-	1
TOTAL		794	-	-	794
%		100%	-	-	100%

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de Axtel, Bestel, MVS, Sky, Totalplay y UC Telecom fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las solicitudes de Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación de los servicios para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 o 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud dependiendo de si se requiere o no la provisión de equipos. Para usuarios nuevos y con acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y de 7 días hábiles si hubo provisión de equipos; mientras que, para los usuarios nuevos sin acometida, el plazo máximo será de 7 días hábiles.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRI ha de realizarse para usuarios existentes, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles, para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 9 días hábiles.

De las 794 solicitudes de alta presentadas, 517 se liquidaron, 270 fueron canceladas y 7 se encuentran en proceso. La Figura 4.29 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas. Así mismo, se incluyen los 56 servicios de alta que se liquidaron en el T3 2018 y que se solicitaron el trimestre anterior, resultando 43 liquidadas y 13 canceladas.

Figura 4.29: 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, T3 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Telmex	8	-	-	-	551	-
Telnor	-	-	-	-	1	-
Reagendadas	-	-	-	-	100	-
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	93	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	8	-	-	-	359	-

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aun sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en el procedimiento. Dicho criterio aplica de igual manera para la medición de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SRI que fueron habilitadas se presentan en las Figura 4.30 (usuarios existentes) y Figura 4.31 (usuarios nuevos).

Figura 4.30: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta²⁴ de usuarios existentes sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación			
				≤5 DH	6–8 DH	>8 DH	
Usuarios existentes	S/E ²⁵	Telmex	Sky	8	8	-	-
	C/E ²⁶	No se registraron solicitudes					

²⁴ Se incluyen como habilitaciones en tiempo, aquellas que se realizan dentro de la misma semana calendario.

²⁵ Sin provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

²⁶ Con provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

Figura 4.31: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta²⁷ de usuarios nuevos sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

		AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
					≤7 DH	8-9 DH	>9 DH
Usuarios nuevos	C/A ²⁸	No se registraron solicitudes					
	S/A ²⁹	No se registraron solicitudes					
	S/E	No se registraron solicitudes					
	C/E	Axtel		11	10	1	-
		Bestel		31	30	1	-
		Telmex MVS		40	39	1	-
		Sky		275	261	8	6
	UC Telecom		1	1	-	-	
	Telnor Sky		1	1	-	-	

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 336 solicitudes sujetas a medición de plazos conforme a lo establecido en los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, de las cuales 8 fueron para usuarios existentes y 328 para usuarios nuevos. Por su parte, Telnor habilitó 1 solicitud, la cual fue de usuario nuevo.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de 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 90.91% de las solicitudes de alta de Axtel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 9.09% restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.
- El 96.77% de las solicitudes de alta de Bestel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 3.23% restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.
- El 97.5% de las solicitudes de alta de MVS fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud y el 2.5% restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.

²⁷ Se incluyen como habilitaciones en tiempo, aquellas que se realizan dentro de la misma semana calendario.

²⁸ Con acometida.

²⁹ Sin acometida.

- El 94.91% de las solicitudes de alta de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, el 2.91% de las solicitudes fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma y el 2.18% restante fueron habilitadas excediendo el plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la misma.
- El 100% de las solicitudes de alta de UC Telecom fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telnor:

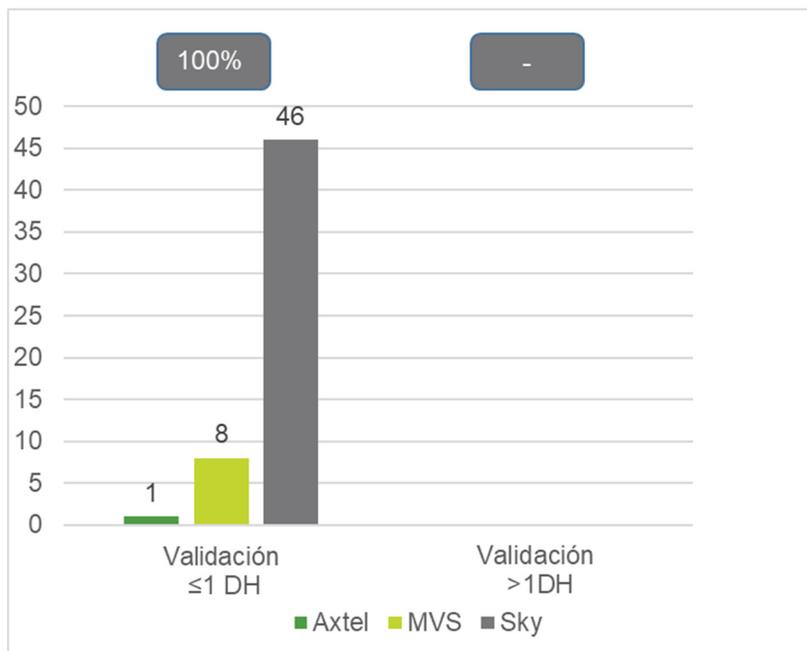
- El 100% de las solicitudes de alta de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

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, se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud para la realización de cada etapa. 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 2 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de su entrega.

Figura 4.32: Plazos de validación y análisis de factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

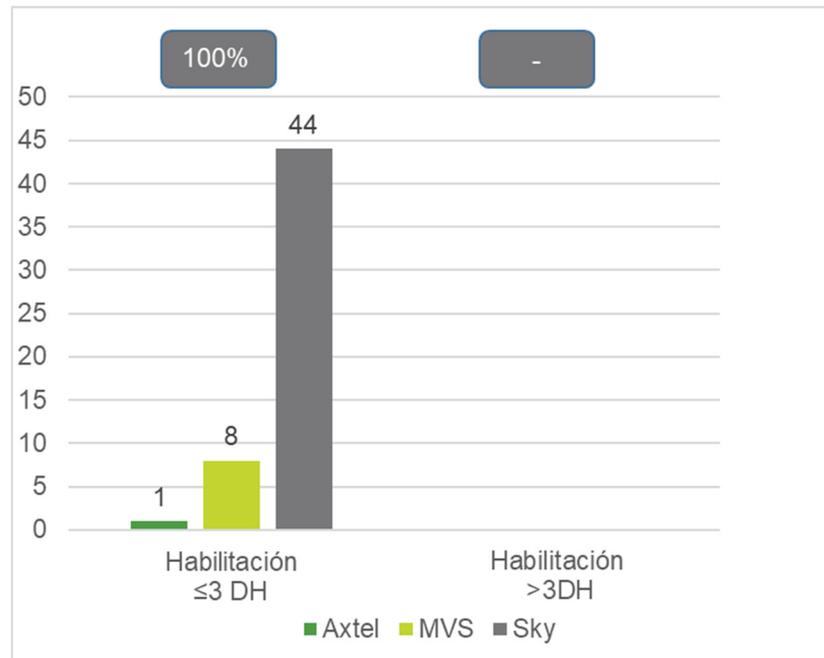
En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de Axtel, MVS y Sky fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 3 días hábiles a partir de la entrega de las mismas. Al respecto, 2 solicitudes de Sky fueron canceladas antes de ser habilitadas.

Figura 4.33: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



El 100% de las solicitudes de Axtel, MVS y Sky fueron habilitadas dentro del plazo establecido de 3 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de baja de servicios

► **Validación de solicitudes**

De conformidad al procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deben validarse en un plazo máximo de 1 día hábil siguiente a partir de la entrega de la misma.

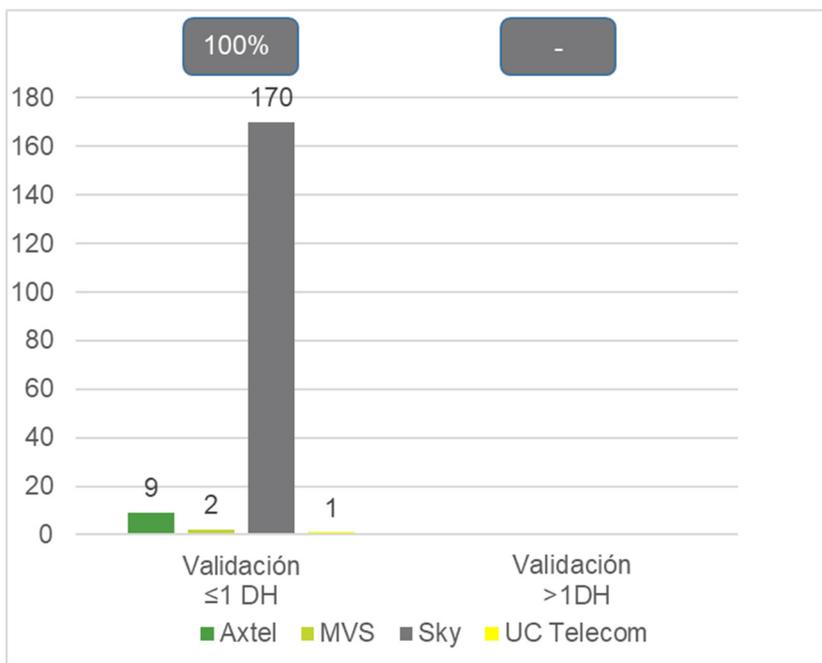


Figura 4.34: Plazos de validación de las solicitudes de baja de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Como se puede observar en la Figura 4.34, las 182 solicitudes de baja de Axtel, MVS y Sky registradas por Telmex fueron validadas en el tiempo establecido. Telnor no recibió ninguna solicitud de baja.

► 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 fecha de asignación del NIS. Como se observa en la Figura 4.35, del total de solicitudes de baja presentadas ante Telmex el 66.29%, fueron ejecutadas en el plazo establecido de 1 día hábil tras la asignación del NIS; es decir, el 66.67% de las solicitudes de baja presentadas por Axtel, el 50% de las presentadas por MVS, el 66.27% de las presentadas por Sky y el 100% de las presentadas por UC Telecom fueron ejecutadas en tiempo. Se cancelaron 4 solicitudes de Sky.

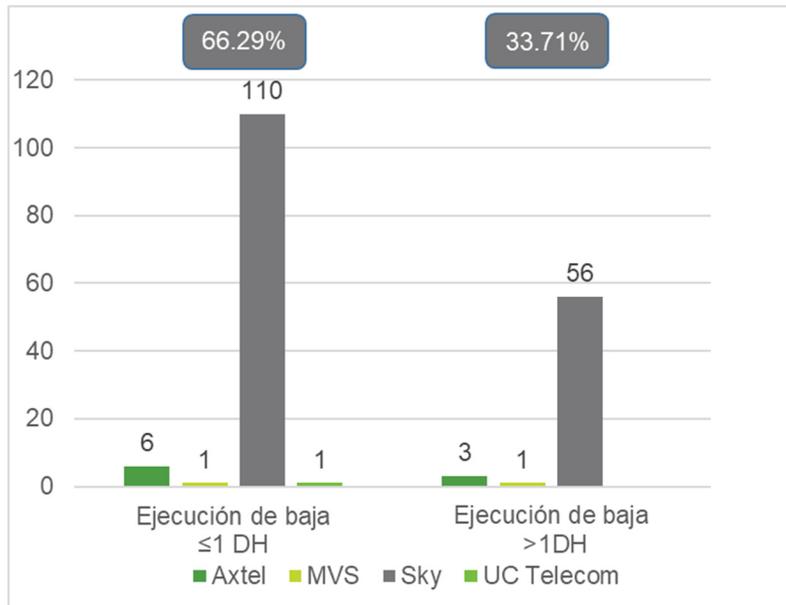


Figura 4.35: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Solicitudes de suspensión

► Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes, primero se comprueba que el servicio a suspender pertenezca al CS y acto seguido se procederá a su suspensión.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (442) de las solicitudes registradas por 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 SRI se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en 1 día y para el 40% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Como se observa en la Figura 4.36, el 99.54% (440) de las solicitudes de suspensión presentadas por Sky y registradas por Telmex se ejecutaron conforme a los plazos establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA.

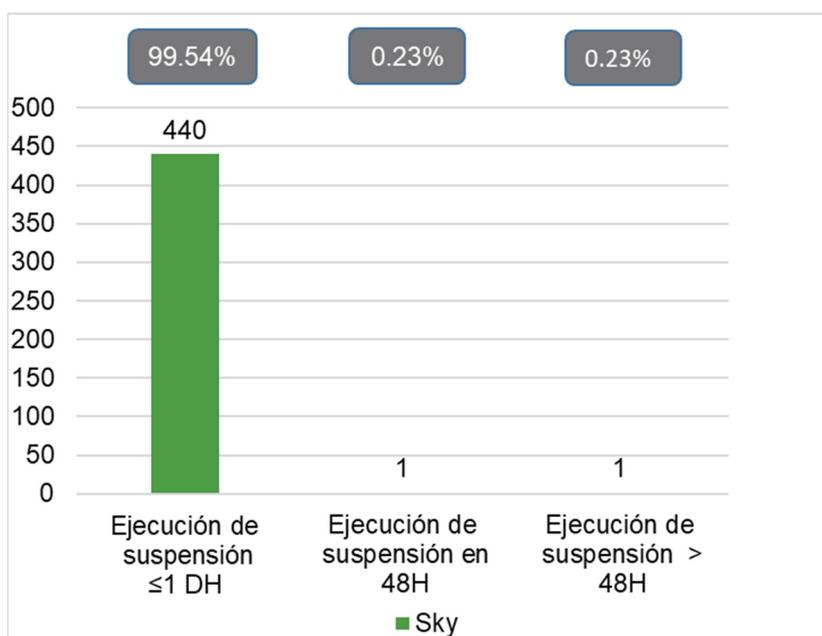


Figura 4.36: Plazos de ejecución de las solicitudes de suspensión de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 99.54% de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil, el 0.23% fue habilitada dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud y el 0.23% restante excedió el tiempo máximo establecido.

Solicitudes de reactivación

► Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes de reactivación de SRI, se deberá comprobar que el servicio pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (265) de las solicitudes pertenecen a Sky.

► Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, acto seguido a la validación de la solicitud, se procederá a la reactivación del mismo en un plazo máximo de 2 horas.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas desde la entrega de la misma.

Como se observa en la Figura 4.37, el 99.62% de las solicitudes de reactivación de Sky registradas por Telmex se ejecutaron conforme a los plazos establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA, correspondiendo el 99.24% a las reactivaciones realizadas antes de 2 horas y el 0.38% entre 2 y 4 horas.

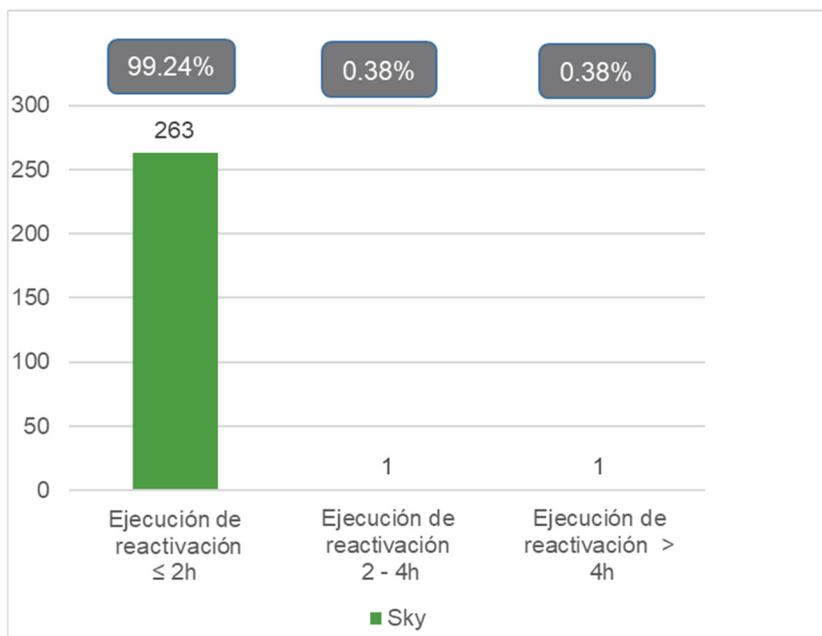


Figura 4.37: Plazos de ejecución de las solicitudes de reactivación de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 99.24% de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas, el 0.38% de las solicitudes fueron ejecutadas dentro el plazo máximo de 4 horas y el 0.38% restante fue ejecutado excediendo dicho plazo máximo.

Reportes de fallas

La Figura 4.38 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas SRI.

Figura 4.38: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SRI [Fuente: OREDA 2017-2018]

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 T3 2018, se registraron un total de 383 reportes de fallas, correspondientes a: 36 por error de conexión, 8 por falla en datos, 32 por módem dañado, 67 por navegación lenta y 240 por error de sincronía. Los 383 reportes fueron registrados por Telmex, mientras que Telnor no recibió ninguno en el periodo considerado.

Del total de reportes registrados, en el 55.09% de los casos la falla fue responsabilidad del AEPT y en el 44.11% restante fue atribuible a los CS.

Figura 4.39: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Error de conexión	Falla en el servicio de datos	Modem Dañado	Navegación Lenta	Error de sincronización	Responsable de la falla	
							AEP	CS
Telmex	Axtel	1	-	-	1	13	4	11
	Bestel	-	1	-	-	1	-	2
	Izzi	-	-	-	-	1	-	1
	Maxcom	-	-	3	1	5	4	5
	MVS	5	4	-	26	11	10	36
	Sky	27	1	29	39	204	186	114
	Totalplay	3	2	-	-	4	6	3
	UC	-	-	-	-	1	1	-
	Telecom	-	-	-	-	1	1	-
TOTAL		36	8	32	67	240	211	172

► 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 4.40: Tiempos de reparación de fallas de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
TELMEX	Axtel	12	3	-	-	15
	Bestel	2	-	-	-	2
	Izzi	1	-	-	-	1
	Maxcom	7	1	1	-	9
	MVS	41	4	1	-	46
	Sky	232	53	15	-	300
	Totalplay	8	1	-	-	9
	UC	-	-	1	-	1
	Telecom	-	-	-	-	-
TOTAL		303	62	18	-	383
%		79.11%	95.3%	100%	-	

Parámetros para la reparación de fallas

En el caso de Telmex:

- El 80% de las fallas de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el 20% restante de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
 - El 100% de las fallas de Bestel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.
 - El 100% de las fallas de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.
 - El 77.78% de las fallas de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 11.11% de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 11.11% de las fallas restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte
 - El 89.13% de las fallas de MVS fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 8.7% de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 2.17% de las fallas restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte
 - El 77.33% de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 17.67% de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 5% de las fallas restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte
 - El 88.89% de las fallas de Totalplay fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el 11.11% restante de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
 - El 100% de las fallas de UC Telecom fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte
-

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 4.41: Obligaciones relacionadas con los SRP [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida y con acometida y provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ modificaciones	Voz y datos: 3 DH
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH desde la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 DH 10% restante en un plazo máximo de 3 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH 40% restante en un plazo máximo de 48 horas
Numeral 4.7	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas 40% restante en un plazo máximo de 4 horas

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 T3 2018. La primera de ellas (Figura 4.42) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.43) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.42: Solicitudes del SRP según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	Suspensión	Reactivación	TOTAL
Telmex	Axtel	6	-	-	-	-	6
	Bestel ²	42	-	-	-	-	42
	Izzi ³	27	2	-	-	-	27
	Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco	2	-	-	-	-	2
	Sky	281	87	173	362	255	1,158
	Totalplay	91	11	5	-	-	107
	Izzi	-	-	4	-	-	4
Telnor	Sky	-	-	1	-	-	1
	Totalplay	3	-	-	-	-	3
TOTAL		452	100	183	362	255	1,352
%		33.43%	7.40%	13.54%	26.78%	18.86%	100%

² Para el caso de Bestel, se entenderán todas las solicitudes de servicios y reportes de fallas de SRP reportados por Operbes, S.A. de C.V.

³ Para el caso de Izzi, se entenderán todas las solicitudes de servicios y reportes de fallas de SRP reportados por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V. y México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

Figura 4.43: Solicitudes de SRP según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	TOTAL
Telmex	Axtel	4	2	6
	Bestel	3	39	42
	Izzi	22	7	29
	Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco	2	-	2
	Sky	1,063	95	1,158
	Totalplay	57	50	107
Telnor	Izzi	4	-	4
	Sky	1	-	1
	Totalplay	2	1	3
TOTAL		1,158	194	1,352
%		85.65%	14.35%	100%

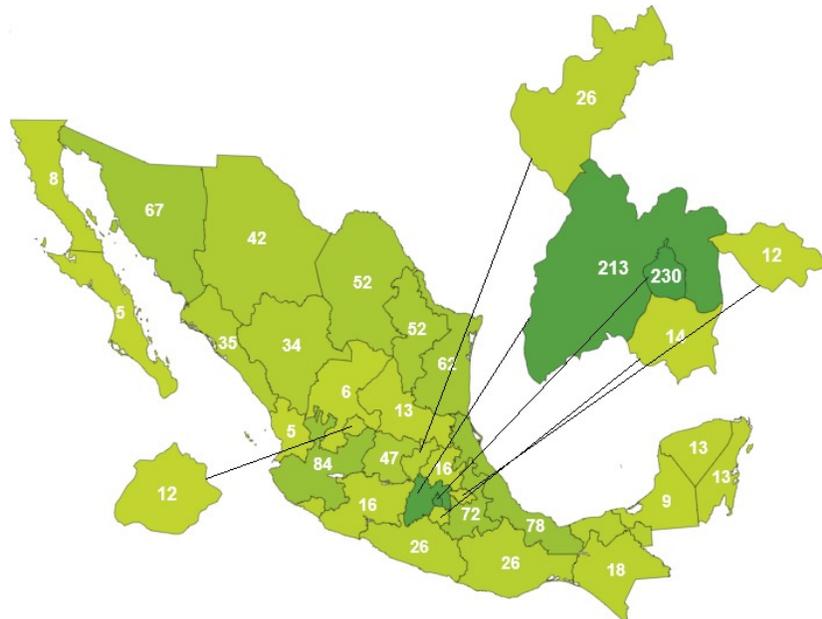
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRP

En la Figura 4.44 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2018, de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de alta.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Alta	551	452	-17.97%
Baja	146	100	-31.51%
Modificación	68	183	169.12%
Suspensión	383	362	-5.48%
Reactivación	282	255	-9.57%
Rep. Fallas	399	560	40.35%

Figura 4.44: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SRP entre el T2 y T3 2018, recibidos por Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2018]

Figura 4.45: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



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, se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud para la realización de cada etapa. 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 2 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de su entrega.

Figura 4.46: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta recibidas por Telmex y Telnor para SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Validación y factibilidad \leq 2DH	Validación y factibilidad en 3DH	Validación y factibilidad $>$ 3HD	Total general
	Axtel	6	-	-	6
	Bestel	42	-	-	42
	Izzi	27	-	-	27
Telmex	Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco	2	-	-	2
	Sky	281	-	-	281
	Totalplay	91	-	-	91
Telnor	Totalplay	3	-	-	3
TOTAL		452	-	-	452
%		100%	-	-	100%

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de Axtel, Bestel, Izzi, Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco, Sky y Totalplay fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% de las solicitudes de Totalplay fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación de los servicios para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 o 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud dependiendo de si se requiere o no la provisión de equipos. Para usuarios nuevos y con acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud y de 7 días hábiles si hubo provisión de equipos; mientras que para los usuarios nuevos sin acometida el plazo máximo será de 7 días hábiles.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRP ha de realizarse para usuarios existentes, en 5 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos, con y sin acometida o recursos de red, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 9 días hábiles.

De las 452 solicitudes de alta presentadas, se liquidaron 272 y 180 fueron canceladas; se incluyen 56 solicitudes que fueron requeridas el trimestre pasado, de las cuales 26 fueron liquidadas y 30 fueron canceladas en el T3 2018. La Figura 4.47 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.47: 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, T3 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Telmex	117	1	-	-	178	-
Telnor	-	-	-	-	2	-
Reagendadas	-	-	-	-	29	-
CS propone fecha fuera de plazo	-	-	-	-	17	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	117	1	-	-	134	-

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aun sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en el procedimiento. Dicho criterio aplica de igual manera para la medición de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SRP que fueron habilitadas se presentan en las Figura 4.48 (usuarios existentes) y Figura 4.49 (usuarios nuevos).

Figura 4.48: Habilitación de altas³⁰ sujetas a parámetros e indicadores para la provisión de servicios de SRP para usuarios existentes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación			
				≤5DH	6-8DH	>8DH	
Usuarios existentes	S/E ³¹	Izzi	20	18	2	-	
		Luisa					
		Eugenia					
		Telmex	Teresa	2	2	-	-
		Guzmán					
		Carrasco					
		Sky	87	87	-	-	
Totalplay	8	8	-	-			
C/E ³²				≤7DH	8-9DH	>9DH	
	Telmex	Izzi	1	1	-	-	

Figura 4.49: Habilitación de altas³³ sujetas a parámetros e indicadores para la provisión de servicios de SRP para usuarios nuevos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación				
				≤7DH	8-9DH	>9DH		
1 Usuarios nuevos	C/A ³⁴	S/E	No se registraron solicitudes					
		C/E	No se registraron solicitudes					
		S/E	No se registraron solicitudes					
	S/A ³⁵	C/E	Telnor	Totalplay	1	-	-	1
			Telmex	Axtel	3	3	-	-
				Bestel	3	3	-	-
				Sky	98	88	8	2
Totalplay	29	28	1	-				

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 251 solicitudes sujetas a medición de plazos conforme a lo establecido en los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, de las cuales 118 fueron para usuarios existentes y 133 para usuarios nuevos. Por su parte, Telnor habilitó 1 solicitud, la cual fue para usuarios nuevos.

³⁰ Se incluyen como habilitaciones en tiempo, aquellas que se realizan dentro de la misma semana calendario.
³¹ Sin provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.
³² Con provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.
³³ Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.
³⁴ Con acometida.
³⁵ Sin acometida.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 90.48% de las solicitudes de alta de Izzi fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud, mientras que el 9.52% restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 100% de las solicitudes de alta de Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco, Sky y Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telmex:

- El 100% de las solicitudes de alta de Axtel y Bestel fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud.
- El 89.8% de las solicitudes de alta de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, el 8.16% fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la solicitud, mientras que el 2.04% restante de las solicitudes fueron habilitadas excediendo el plazo estipulado.
- El 96.55% de las solicitudes de alta de Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud, mientras que el 0.45% restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telnor:

- El 100% de las solicitudes de alta de Totalplay fueron habilitadas excediendo el plazo máximo de 9 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, se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud para la realización de cada etapa. 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 2 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de su entrega.

En el T3 2018, Telmex registró un total de 100 solicitudes de modificación de servicios, tal y como se refleja en la Figura 4.50.

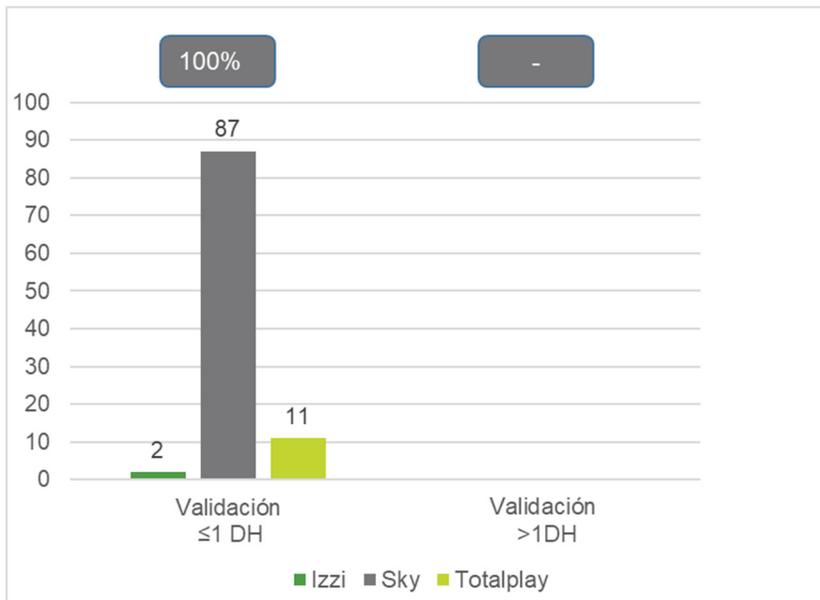


Figura 4.50: Plazos de validación y análisis de factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de Izzi, Sky y Totalplay fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 3 días hábiles a partir de la entrega de las mismas.

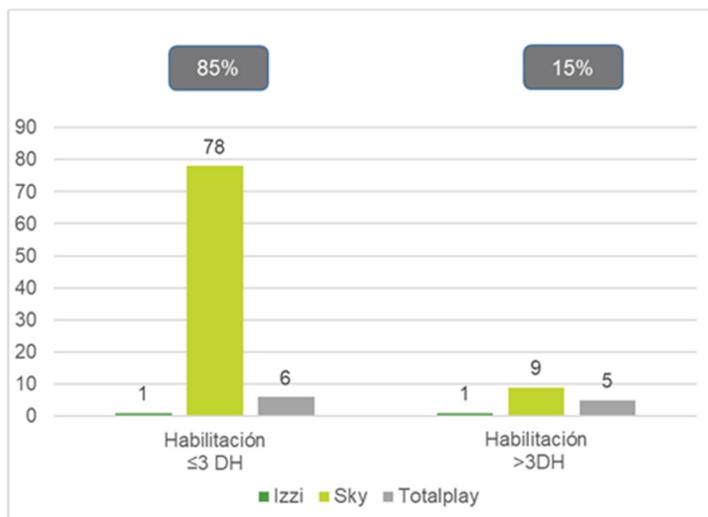


Figura 4.51: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Existe 1 solicitud de modificación del 2T 2018 que fue liquidada en el trimestre sujeto a análisis, sin embargo, al haber tenido una reagenda que hace que se excediera en tiempos, queda fuera del conteo.

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad al procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja del SRP deberán validarse dentro del día hábil siguiente a la entrega de la misma.

Telmex registró un total de 178 solicitudes de baja de servicios, por su parte, Telnor registró 5 durante el T3 2018.

Figura 4.52: Plazos de validación de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

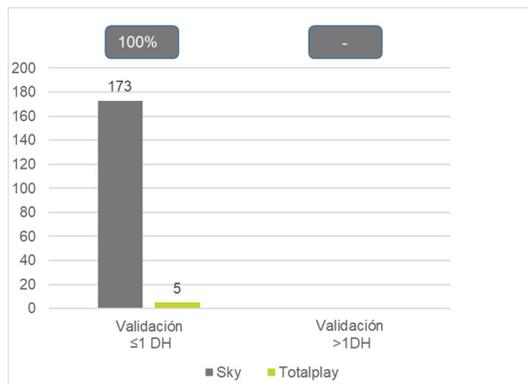
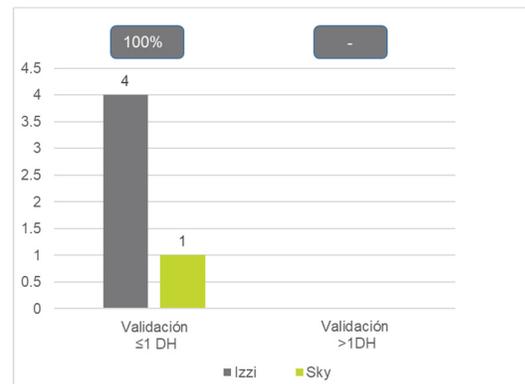


Figura 4.53: Plazos de validación de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Las 178 solicitudes de baja de SRP presentadas por Sky y Totalplay a Telmex y las 5 presentadas por Izzi y Sky a Telnor, fueron validadas dentro del plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de las mismas.

► 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 fecha de asignación del NIS. Como se observa en la Figura 4.54 y Figura 4.55, el 80% de las solicitudes de baja liquidadas y presentadas por Sky y Totalplay ante Telmex fueron ejecutadas en el plazo establecido de 1 día hábil tras la asignación del NIS. Para Telnor, el 100% de las solicitudes liquidadas y presentadas por Izzi y Sky, fueron ejecutadas en un plazo superior de 1 día hábil tras la asignación del NIS.

Figura 4.54: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

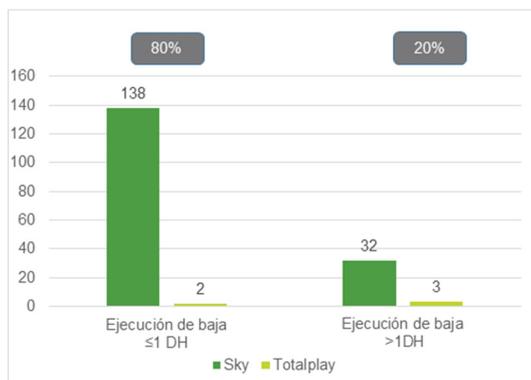
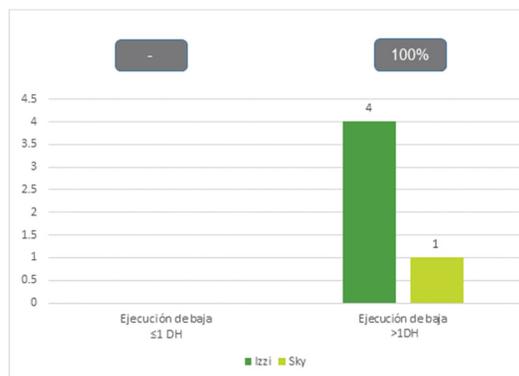


Figura 4.55: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



De las 180 solicitudes de baja que fueron ejecutadas, 140 se realizaron dentro del plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de las mismas.

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, primero se comprueba que el servicio a suspender pertenezca al CS y acto seguido se procederá a su suspensión.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (362) de las solicitudes registradas por Telmex pertenecen a Sky.

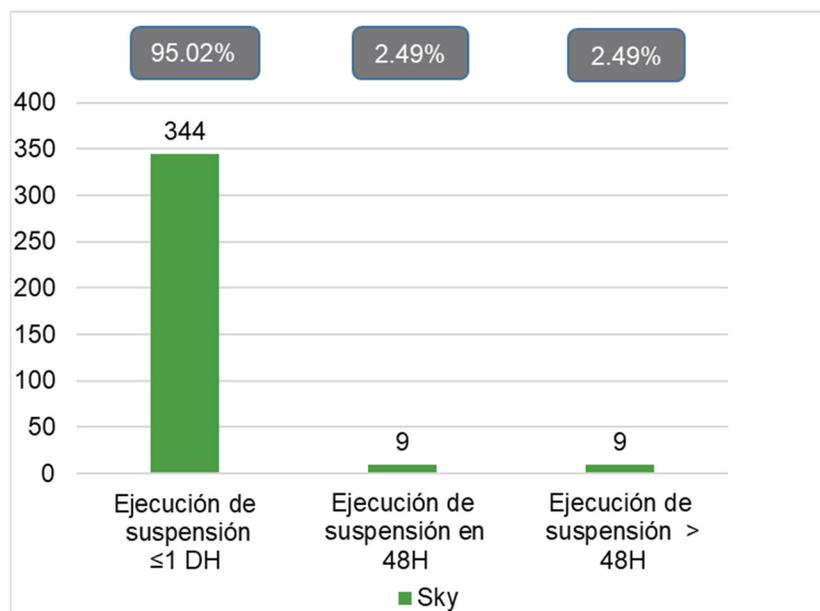
► Ejecución de la suspensión

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión del SRP se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en 1 día y para el 40% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Como se observa en la Figura 4.56, el 97.51% de las solicitudes de suspensión de SRP registradas por Telmex se ejecutaron conforme a los plazos establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA, correspondiendo el 95.02% a las suspensiones realizadas antes de 1 día hábil y el 2.49% antes de 48 horas. Telnor no recibió solicitudes.

Figura 4.56: Plazos de ejecución de las solicitudes de suspensión de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 95.02% de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil, el 2.49% fueron ejecutadas en el plazo máximo de 48 h y el 2.49% 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 comprobar que el servicio pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (255) de las solicitudes pertenecen a Sky.

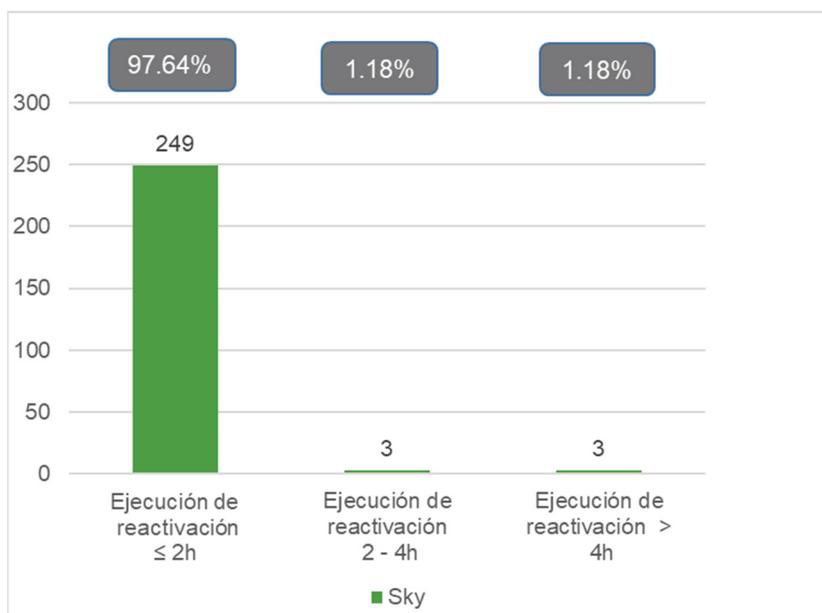
► Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, acto seguido a la validación de la solicitud, se procederá a la reactivación del mismo en un plazo máximo de 2 horas.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas desde la entrega de la misma.

Como se observa en la Figura 4.57, el 98.82% las de solicitudes de reactivación del SRP registradas por Telmex se ejecutaron conforme a los plazos establecidos en los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA. correspondiendo el 97.64% a las reactivaciones realizadas antes de 2 horas y el 1.18% entre 2 y 4 horas. Telnor no recibió solicitudes.

Figura 4.57: Plazos de ejecución de las solicitudes de reactivación de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]



Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 97.64% de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 2 horas, el 1.18% fueron ejecutadas en el plazo máximo de 4 h y el 1.18% restante excedió el tiempo máximo establecido en la OREDA.

Reportes de fallas

La Figura 4.58 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRP.

Figura 4.58: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRP [Fuente: OREDA 2017-2018]

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 T3 2018, se registraron un total de 560 incidencias, correspondientes a: 43 de error de conexión, 72 en falla de voz, 22 en módem dañado, 90 de navegación lenta y 333 de error de sincronía; del total de reportes, 557 fueron registrados por Telmex y los 3 restantes fueron por Telnor.

Del total de reportes registrados, en el 58.93% de los casos la falla fue responsabilidad del AEPT y en el 41.07% restante fue atribuible a los CS.

Figura 4.59: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Error de conexión	Falla en el servicio de voz	Modem Dañado	Navegación Lenta	Error de sincronización	Responsable de la falla	
							AEP	CS
	Izzi	4	7	2	-	17	20	10
	Sky	32	49	19	71	267	273	165
	Totalplay	6	15	1	19	47	35	53
	UC Telecom	-	1	-	-	-	-	1
Telnor	Sky	1	-	-	-	2	2	1
TOTAL		43	72	22	90	333	330	230

► 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 4.60: Tiempos de reparación de fallas de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
	Izzi	21	9	-	-	30
Telmex	Sky	330	80	27	1	438
	Totalplay	67	20	1	-	88
	UC Telecom	1	-	-	-	1
Telnor	Sky	2	-	-	1	3
TOTAL		421	109	28	2	560
%	-	75.18%	94.64%	99.64%	100%	-

Parámetros para la reparación de fallas

En el caso de Telmex:

- El 100% de las incidencias de Cablecom y UC Telecom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte.

-
- El 66.67% de las incidencias de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el 33.33% de las incidencias restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo.
 - El 75.34% de las incidencias de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 18.26% de las incidencias fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, el 6.16% de las incidencias fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte y el 0.24% restante de las incidencias fueron reparadas en un tiempo mayor al máximo establecido en la OREDA.
 - El 76.14% de las incidencias de Totalplay fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 22.73% de las incidencias fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 1.13% de las incidencias restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.

En el caso de Telnor:

- El 66.67% de las incidencias de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el 33.33% de las incidencias restantes fueron reparadas en un plazo mayor a 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.
-

4.2.5 SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)

Los numerales 5.3 y 5.5 de la Oferta contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. Esta información se resume en la Figura 4.61 que se incluye a continuación.

Figura 4.61: Obligaciones relacionadas con el SAIB [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimientos de contratación, modificación y baja de SAIB		
Numeral 5.3	Validación	1 DH desde la entrega de la solicitud (alta, modificación, baja)
Numeral 5.3	Análisis de factibilidad	1 DH desde la validación (alta, modificación)
Numeral 5.3	Entrega para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 5.3	Entrega para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos 7 DH para usuarios sin acometida y con acometida y provisión de equipos
Numeral 5.3	Habilitación ¹ y aprovisionamiento modificaciones	Modificación en 3 DH
Numeral 5.3	Ejecución de baja	1 DH a partir de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 5.5	Validación de solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 2 DH 10% restante en un máximo de 3 DH
Numeral 5.5	Entrega para usuarios existentes	Sin provisión de equipos: • 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 8 DH Con provisión de equipos: • 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH
Numeral 5.5	Entrega para usuarios nuevos	Con acometida: • 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 7 DH Sin acometida: • 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH

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 SAIB durante el T3 2018. La primera de ellas (Figura 4.62) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.63) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.62: Solicitudes del SAIB según el movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	TOTAL
Telmex	Sky	852	365	26	1,243
	Bestel ²	156	-	-	156
Total	-	1,008	365	26	1,399

² Para el caso de Bestel, se entenderán todas las solicitudes de servicios y reportes de fallas de SAIB reportados por Operbes, S.A. de C.V.

Figura 4.63: Solicitudes del SAIB según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
Telmex	Sky	819	324	100	1,243
	Bestel	98	32	26	156
Total		917	356	126	1,399

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SAIB

En la Figura 4.64 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2018, de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un incremento en las solicitudes de alta.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Alta	918	1,008	9.80%
Baja	228	365	60.09%
Modificación	28	26	-7.14%
Rep. fallas	570	709	24.39%

Figura 4.64: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SAIB entre T2 y T3 2018, recibidos por Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 5.3 de la OREDA, se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción para la realización de cada etapa. Por otra parte, en el numeral 5.5 de la Oferta se establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de su entrega.

Figura 4.65: Plazos de las etapas de validación y verificación de la factibilidad técnica de las solicitudes de alta del SAIB [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Validación y factibilidad \leq 2DH	Validación y factibilidad en 3DH	Validación y factibilidad $>$ 3HD	Total general
Telmex	Bestel	156	-	-	156
	Sky	852	-	-	852
TOTAL	-	1,008	-	-	1,008
%	-	100%	-	-	100%

Como se aprecia en la Figura 4.65 anterior, el 100% (1,008) de las solicitudes presentadas por Sky y Bestel fueron validadas y determinadas como técnicamente factibles en el plazo estipulado.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de Sky y Bestel fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 5.3 de la Oferta, la habilitación de los servicios para usuarios existentes se debe realizar en un máximo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud; la habilitación para usuarios nuevos se realizará en máximo 5 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud cuando ya exista una acometida y en 7 días hábiles si no existiera. Para todos los casos, se adicionarán 2 días hábiles al plazo, si el equipo es provisto por el AEPT.

Los parámetros e indicadores para la provisión del SAIB establecidos en la OREDA, la habilitación del servicio deberá realizarse, en el caso de usuarios existentes que ya dispongan de todos los equipos necesarios, en 5 días hábiles desde la fecha de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 días hábiles en el 10% restante.

Para usuarios existentes a los que el AEPT tenga que proporcionar equipos adicionales, la habilitación se realizará en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la entrega de la solicitud para el 90% de los casos y en 9 días hábiles en el 10% de los casos restantes.

Las solicitudes de usuarios nuevos con acometida y recursos de red deberán habilitarse en un máximo de 5 días hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 7 días hábiles en el 10% restante. En el caso de usuarios nuevos sin acometida, indistintamente de la provisión de equipos, el plazo establecido en la Oferta es de 7 días hábiles en el 90% de los casos y de 9 días hábiles en el 10% de los casos restantes.

La Figura 4.66 muestra una tabla resumen con las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación, por tipo de usuario, indicando si se solicitaron equipos, por tipo de acometida, si se reagendaron fuera de plazo o si el CS sugirió una fecha que excedía el plazo contemplado en la OREDA (no siendo estas últimas consideradas para el análisis de plazos). Se incluyen 81 servicios solicitados en el trimestre anterior, de los cuales 54 fueron liquidados y 27 cancelados.

Figura 4.66: 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, T3 2018]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Telmex	1	-	-	-	301	294
Telnor	-	-	-	-	-	-
Reagendadas	-	-	-	-	43	33
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	57	38
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	1	-	-	-	201	223

Se considera que una solicitud de alta ha sido reagendada fuera de plazo si la fecha de programación excede los tiempos estipulados en la OREDA para ese tipo de alta (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 5.3). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes que, aun sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que excede el plazo contemplado en el procedimiento.

Figura 4.67: Habilitación de altas³⁶ sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SAIB para usuarios existentes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
				≤5DH	6-8DH	>8DH
Usuarios existentes C/E ³⁸ S/E ³⁷	Telmex	Bestel	1	1	-	-
	No se han registrado solicitudes					

³⁶ Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

³⁷ Sin provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

³⁸ Con provisión de equipos adicionales por parte del AEPT.

Figura 4.68: Habilitación de altas³⁹ sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SAIB para usuarios nuevos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

		AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
					≤7DH	8-9DH	>9DH
Usuarios nuevos	C/A ⁴⁰	No se han registrado solicitudes					
	C/E	No se han registrado solicitudes					
	S/A ⁴¹	Telmex	Sky	142	140	-	2
			Bestel	81	81	-	-
	C/E	Telmex	Sky	201	156	12	33

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 86.3% de las solicitudes de Sky para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. El 3.5% fueron habilitadas en un plazo máximo de 9 días hábiles y el 10.2% restante fueron habilitadas en más de 9 días hábiles.
- El 100% de las solicitudes de Bestel para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

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 5.3 de la OREDA, se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud para la realización de cada etapa.

De conformidad con los parámetros e indicadores para la provisión de servicios definidos en el numeral 5.5 de la OREDA, el 90% de las solicitudes de modificación del SAIB deberán validarse y verificarse (factibilidad técnica) en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, la Oferta establece un plazo máximo de 3 días hábiles desde la entrega de la solicitud correspondiente.

Las 26 solicitudes de modificación del SAIB reportadas por Sky ante Telmex fueron validadas y su factibilidad técnica verificada dentro del plazo máximo establecido de 2 días hábiles siguientes a la entrega de la solicitud.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

- El 100% de las solicitudes de modificación del SAIB de Sky recibidas durante el periodo analizado fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

³⁹ Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

⁴⁰ Con acometida.

⁴¹ Sin acometida.

► **Habilitación del servicio**

La Oferta, en su numeral 5.3, establece que las solicitudes de modificación del SAIB deberán habilitarse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Como se observa en la Figura 4.69, la habilitación del 91.3% de las solicitudes se realizó en el plazo establecido de 3 días hábiles contemplados en la OREDA.

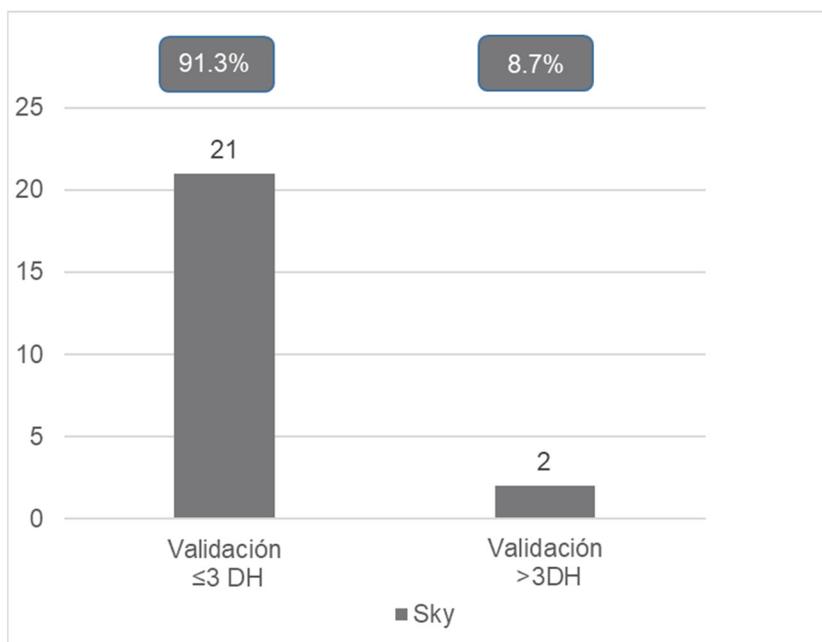


Figura 4.69: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Solicitudes de baja de servicios

► **Validación de solicitudes**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.3 de la OREDA, las solicitudes de baja del SAIB deberán validarse dentro del día hábil siguiente a la entrega de la solicitud.

Se analizó que las 365 solicitudes de baja del SAIB reportadas por Sky ante Telmex, fueron validadas dentro del plazo estipulado en la OREDA.

► **Ejecución de baja de servicios**

La OREDA, en su numeral 5.3, establece que las solicitudes de baja del SAIB se ejecutarán dentro del día hábil siguiente a la entrega de la solicitud.

De las 365 solicitudes de baja validadas, 353 fueron ejecutadas y 12 se cancelaron; de las solicitudes ejecutadas, el 79.04% se encuentra dentro del plazo de ejecución de 1 día hábil desde la asignación del NIS (Figura 4.70).

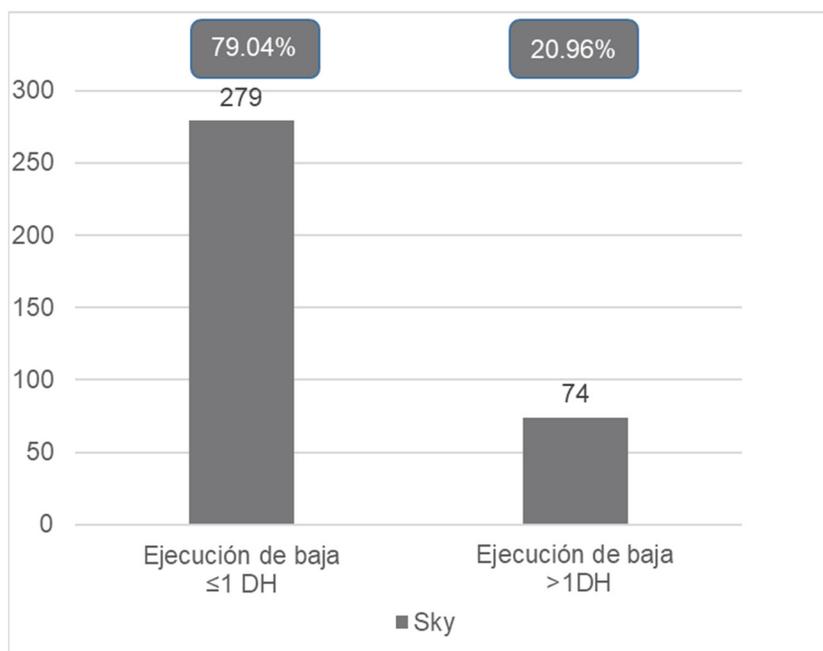


Figura 4.70: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

Reportes de fallas recibidos

En el T3 2018, se registraron un total de 709 reportes de fallas, correspondientes a: 123 en falla de datos, 54 en módem dañado, 7 de navegación lenta, 524 de error de sincronía y 1 de error de conexión. Los 709 reportes fueron registrados por Telmex, mientras que Telnor no recibió ninguno.

Del total de reportes registrados, en el 32.58% de los casos la falla fue responsabilidad del AEPT y en el 67.42% restante fue atribuible a los CS.

Figura 4.71: Fallas recibidas por Telmex en el T3 2018 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Error de conexión	Falla en el servicio de voz	Modem Dañado	Navegación Lenta	Error de sincronización	Responsable de la falla	
							AEP	CS
Telmex	Bestel	-	1	-	-	10	7	4
	Sky	1	122	54	7	514	224	474
TOTAL		1	123	54	7	524	231	478

► Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en el numeral 5.5 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 4.72: Plazos de reparación de fallas del SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Bestel	7	3	1		11
	Sky	585	83	28	2	698
TOTAL	-	592	86	29	2	709
%	-	83.50%	86.74%	99.72%	100%	-

Parámetros de reparación de fallas

En el caso de Telmex:

- El 83.81% de las incidencias de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 11.89% de las incidencias fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo, el 4.01% de las incidencias fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte y el 0.29% restante de las incidencias fueron reparadas en un tiempo mayor al máximo establecido en la OREDA.
- El 66.64% de las incidencias de Bestel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 27.27% de las incidencias fueron reparadas en un plazo de hasta 3 días hábiles tras la recepción del mismo y el 9.09% de las incidencias restantes fueron reparadas en un plazo de hasta 10 días hábiles siguientes a la recepción del reporte.

4.2.6 SERVICIOS DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (SCyD)

Los numerales 5.16 y 5.18 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 4.73 que se incluye a continuación.

Figura 4.73: Obligaciones relacionadas con SCyD [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud, modificación y baja del SCyD		
Numeral 5.16	Validación	1 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 5.16	Análisis de factibilidad	3 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 5.16	Habilitación ¹	20 DH desde la aceptación de la cotización por parte del CS En ampliación del nodo de concentración de acceso indirecto (NCAI): <ul style="list-style-type: none"> • para coubicación interna: 20 DH desde la entrega de la solicitud • para coubicación externa: 30 DH desde la entrega de la solicitud • para ubicación distante: 45 DH desde la entrega de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 5.18	Validación junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 4 DH 10% restante en un máximo de 6 DH
Numeral 5.18	Entrega del servicio	Para coubicación interna: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 20 DH, 10% restante en 30 DH Para coubicación externa: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 30 DH, 10% restante en 45 DH Para ubicación distante: <ul style="list-style-type: none"> • 90% de las habilitaciones en 45 DH, 10% restante en 68 DH

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 SCyD durante el T3 2018. La primera de ellas (Figura 4.74) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.75) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.74: Solicitudes de SCyD según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Alta	Ampliación de NCAI	Baja	TOTAL
Telmex	Bestel ²	-	1	-	1
TOTAL		-	1	-	1

² Para el caso de Bestel, se entenderán todas las solicitudes de servicios y reportes de fallas de SCyD reportados por Operbes, S.A. de C.V.

Figura 4.75: Solicitudes de SCyD según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	Sin facilidades	TOTAL
Telmex	Bestel	1	-	-	1
TOTAL		1	-	-	1

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SCyD

En la Figura 4.76 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2018, de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de alta.

	T2 2018	T3 2018	Var.
Alta	22	-	-100%
Baja	-	-	-
Modificación	2	1	-50%
Rep. fallas	-	-	-

Figura 4.76: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SCyD entre el T2 y T3 2018, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

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 5.16 de la OREDA se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción para la realización de la primera etapa y de 3 días hábiles para la segunda. Por otra parte, el numeral 5.18 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 T3 2018.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 5.16 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 5.18 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.

No se registraron solicitudes de alta durante el T3 2018.

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 5.16 de la OREDA se establece un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la recepción para la realización de la primera etapa y de 3 días hábiles para la segunda. Por otra parte, el numeral 5.18 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.

Durante el T3 2018 se presentó una solicitud de modificación por parte de Bestel ante Telmex.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Bestel, 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 los plazos definidos en el numeral 5.18 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse 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.

Como se observa en la Figura 4.77, la habilitación del 100% (1) de las solicitudes de Coubicación se realizó en un plazo de 20 días hábiles a partir de su recepción.

Figura 4.77: Habilitación de modificaciones⁴² sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio de SCyD para coubicación interna [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2018]

	AEPT	CS	Solicitudes	Habilitación		
				≤20 DH	21–30 DH	>30 DH
Coubicación interna	Telmex	Bestel	1	1	–	–

⁴² Se incluyen como habilitaciones dentro de tiempo las que se realizan dentro de la misma semana calendario.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio

En el caso de Telmex:

- El 100% de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI) de Bestel fueron habilitadas en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Solicitudes de baja de servicios

No se realizaron solicitudes de baja de SCyD en el periodo considerado.

Reportes de fallas

La Figura 4.78 detalla los plazos contemplados en el numeral 5.18 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SCyD.

Figura 4.78: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SCyD [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 5.18	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 T3 2018 por parte de ninguno de los CS.

4.2.7 TRABAJOS ESPECIALES

El numeral 8 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 8.1 y 8.2 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 4.79 que se incluye a continuación.

Figura 4.79: Obligaciones relacionadas con los Trabajos Especiales [Fuente: OREDA 2017-2018]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud y entrega de servicios		
Numeral 8.1	Presentación de los términos para ofrecer el servicio	10 DH a partir de la validación de la solicitud de Trabajo Especial
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 8.2	Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio	90% en un máximo de 10 DH, el 10% restante en un máximo de 15 DH, a partir de la recepción de la solicitud de Trabajo Especial
Numeral 8.2	Habilitación del servicio en tiempo	90% de las habilitaciones en el plazo acordado por las partes, 10% restante en un máximo de un 50% extra del plazo original, a partir del día siguiente al pago del servicio por parte del CS

Respecto a este servicio, se siguen realizando labores de supervisión, por lo que la información correspondiente a este trimestre se presentará en el siguiente Informe.

5 PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO



5 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones emitió los ICD a que se refieren las Medidas Septuagésima Octava y Transitoria Quinta del Anexo 1 de la Resolución de fecha 27 de febrero de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 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 a que se refieren las Medidas Trigésima Quinta y Transitoria Sexta del Anexo 2, así como Quincuagésima y Transitoria Sexta del Anexo 3 de la Resolución de fecha 27 de febrero de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 y términos, formatos y plazos para la presentación y seguimiento de los reportes de desempeño, resolución que en su artículo 6 establece lo siguiente:

“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 10 de agosto de 2018, Telcel proporcionó información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de abril al 30 de junio 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 10 de agosto de 2018, Telmex y Telnor proporcionaron información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de abril al 30 de junio 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 CAPITAL SOCIAL DEL AEPT



6 CAPITAL SOCIAL DEL AEPT

Mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, la “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.B. 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 Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA”(sic), imponiendo entre otras cosas los siguientes anexos.

- Anexo 1, 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.
- Anexo 2, 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.
- Anexo 3, 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.

De los cuales se desprenden las Medidas Septuagésima Primera, Quincuagésima Octava y Cuadragésima Quinta, de los Anexos 1, 2 y 3 Respectivamente, las cuales indican que:

“El AEPT no podrá participar directa o indirectamente en el capital social, ni influir en forma alguna en la administración o control, ni poseer instrumento o título alguno que le otorguen esa posibilidad del Agente Económico Preponderante en radiodifusión que, en su caso, sea declarado por el Instituto.

El Agente Económico Preponderante tiene prohibido que miembros de los consejos de administración y los directivos de los tres niveles superiores de decisión de los entes que conforman dicho agente participen en los consejos de administración o en cargos directivos del Agente Económico Preponderante en radiodifusión que, en su caso, sea declarado por el Instituto.”

En lo referente a las obligaciones señaladas anteriormente, se ejecutaron requerimientos de información a los integrantes del AEPT: América Móvil, Grupo Carso, Grupo Inbursa, Telmex, Telnor y Telcel, referentes a la participación directa o indirecta en el Capital Social del AEPR.

A partir las manifestaciones de los integrantes del AEPT, se constataron los siguientes hechos relevantes:

Los integrantes del AEPT declararon que:

- No participaron directa o indirectamente en el capital social del AEPR
- No influyeron de forma alguna en su administración o control
- No poseyeron instrumentos o título alguno que les otorgue esa posibilidad
- Los miembros de los consejos de administración y los directivos de los tres niveles superiores de decisión que los conforman no participaron en los consejos de administración o cargos directivos del AEPR

7 VISITAS DE VERIFICACIÓN



7 VISITAS DE VERIFICACIÓN

De julio a septiembre de 2018, la DG-SVRA realizó 2 (dos) Visitas de Verificación a Telcel con el objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones de la regulación asimétrica referente a la implementación del Sistema Electrónico de Gestión, con relación a los procedimientos de contratación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, Servicios de Comercialización o Reventa por parte de Operadores Móviles Virtuales, así como la atención que Telcel otorga a las solicitudes de contratación de los servicios señalados.

Figura 7.1 Visitas de Verificación realizadas en el T3 2018

Fecha de visita de verificación	Objeto de la visita de verificación	Medidas verificadas	Estatus del procedimiento de verificación
4,5,6 y 9 de julio de 2018	<p>1. Verificar que el Sistema Electrónico de Gestión implementado por la VISITADA, permita realizar los procedimientos relacionados con la contratación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, consistentes en contratación de servicios, reportar y dar seguimiento a las fallas en incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre el estado de sus solicitudes de contratación, consulta de mapas de cobertura, registros de bolsa revolvante y todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.</p> <p>2. Verificar la atención que la VISITADA otorga, mediante el Sistema Electrónico de Gestión, a los procedimientos de contratación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, consistentes en contratación de servicios, seguimiento a las fallas en incidencias que se presenten en los servicios contratados, consultas sobre el estado de solicitudes de contratación consulta de mapas de cobertura, registros de bolsa revolvante y todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.</p>	SEXAGÉSIMA QUINTA, en relación con la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante del Anexo 1 de la RESOLUCIÓN BIENAL.	<p>DICTAMINADO</p> <p>Se cumplió con el objeto de la Visita de Verificación.</p> <p>No se encontraron elementos para determinar la existencia de posibles violaciones por parte de la visitada.</p>

13 al 17 de agosto de 2018	<p>1. Verificar que el Sistema Electrónico de Gestión implementado por la VISITADA, permita realizar los procedimientos relacionados con la contratación de Servicios de Comercialización o Reventa por parte de Operadores Móviles Virtuales, consistentes en contratación de servicios, reportar y dar seguimiento a las fallas en incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre pronósticos y ratificación de servicios, bolsa revolvente y todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.</p> <p>2. Verificar la atención que la VISITADA otorga, mediante el Sistema Electrónico de Gestión, a los procedimientos de contratación de Servicios de Comercialización o Reventa por parte de Operadores Móviles Virtuales, consistentes en contratación de servicios, reportar y dar seguimiento a las fallas en incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre pronósticos y ratificación de servicios, bolsa revolvente y todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios</p>	SEXAGÉSIMA QUINTA, en relación con la prestación del Servicio de Comercialización o Reventa por parte de Operadores Móviles Virtuales del Anexo 1 de la RESOLUCIÓN BIENAL.	DICTAMINADO
----------------------------	--	--	-------------

Se cumplió con el objeto de la Visita de Verificación.

No se encontraron elementos para determinar la existencia de posibles violaciones por parte de la visitada.

8 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AEPT



8 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

8.1 TELMEX

De las acciones de supervisión realizadas con relación a los títulos de concesión otorgados al Agente Económico Preponderante supervisados durante el tercer trimestre calendario de 2018, derivado de las solicitudes de prórroga de vigencia de los títulos de concesión otorgados a TELMEX, los cuales expiran en 2018, la Dirección General de Supervisión llevó a cabo la supervisión de la totalidad de los mismos y en su oportunidad, emitió los dictámenes correspondientes.

8.2 TELCEL

Ahora bien, con respecto a las acciones de supervisión realizadas durante el segundo trimestre calendario de 2018, con relación a los títulos de concesión otorgados al AEP, específicamente al concesionario TELCEL, derivado de las solicitudes de prórroga de vigencia de los títulos de concesión otorgados a TELCEL cuyo plazo expira en el 2018, la DG-SUV continúa con las acciones de supervisión tendientes a la emisión de los dictámenes de cumplimiento de obligaciones correspondientes, respecto de los expedientes que se precisan 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)	FET068000CO-100625	Títulos de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar los servicios el servicio local de telefonía fija o móvil, comercializar la capacidad de la red y el acceso a redes de datos, video audio y videoconferencia	7 de octubre de 1998.	Telefonía celular/móvil	1 título de red para las 9 regiones.
312.045/0043(L)	FET068001CO-100625 FET068002CO-100625 FET068003CO-100625 FET068004CO-100625 FET068005CO-100625 FET068006CO-100625 FET068007CO-100625 FET068008CO-100625 FET068009CO-100625	Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil.	7 de octubre de 1998.	Telefonía celular/móvil	9 títulos de bandas, uno para cada región. Bandas de frecuencias: 1865 – 1870 MHz 1945 – 1950 MHz

9 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS



9 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

9.1 TARIFAS MINORISTAS

9.1.1 Tarifas Autorizadas Móviles

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 fueron las siguientes para Telcel:

Mediante oficio IFT/221/UPR/316/2018 de 13 julio de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Planes Internet Telcel Consumo Controlado	034683	10-julio-2018
2.-	Planes Internet Telcel Mixto	034687	10-julio-2018
3.-	Mayores Beneficios en Recargas de \$50 y \$100	034690	10-julio-2018
4.-	Planes Internet Telcel	034691	10-julio-2018
5.-	Telcel Max Sin Limite Empresarial Consumo Controlado 4G PA	034692	10-julio-2018
6.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial Mixto 4G	034693	10-julio-2018
7.-	Amigo Internet en tu Casa	034694	10-julio-2018
8.-	Plan de Geolocalización	034695	10-julio-2018
9.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial Mixto MPP 4G	034696	10-julio-2018
10.-	Plan M2M 25MB	034697	10-julio-2018
11.-	Telcel Empresa Consumo Controlado E014	034698	10-julio-2018
12.-	M2M Telcel Empresa E015	034702	10-julio-2018
13.-	6 Meses de Cargo por Servicio Sin Costo al Contratar con Equipos Participantes	034707	10-julio-2018
14.-	800 Megas de Regalo al Domiciliar el Pago de tu Factura a tu Tarjeta de Crédito o Débito	034708	10-julio-2018
15.-	30 Días de Noches de Internet Sin Límite de Regalo al Domiciliar el Pago de tu Factura a tu Tarjeta de Crédito o Débito	034709	10-julio-2018
16.-	50% de Descuento en Renta al Migrar tu Línea de Prepago a Pospago	034711	10-julio-2018

JULIO-SEPTIEMBRE 2018

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
17.-	2 Meses de Noches de Internet Sin Límite al Migrar tu Línea de Prepago a Pospago	034712	10-julio-2018
18.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 4G	034713	10-julio-2018
19.-	Promoción Max Control	034714	10-julio-2018
20.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial Consumo Controlado 4G	034715	10-julio-2018
21.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 4G MPP	034716	10-julio-2018
22.-	Telcel Max Sin Límite Estudiante Convenio B	034717	10-julio-2018
23.-	Telcel Max Sin Límite Estudiante Convenio B (Consumo Controlado)	034718	10-julio-2018
24.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial MPP Consumo Controlado 4G	034719	10-julio-2018
25.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial Consumo Controlado 4G PBI	034787	10-julio-2018
26.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial AA 4G	034788	10-julio-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/330/2018 de 3 de agosto de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1-	Servicio de Cobro Revertido	029217	19-junio-2018
2.-	Promoción Rusia en tus manos (prepago)	037273	31-julio-2018
3.-	\$50 de Saldo Promocional en la compra de un Amigo Chip 79	037706	01-agosto-2018
4.-	\$150 de Saldo de Regalo en la compra de un Amigo Chip 149	037707	01-agosto-2018
5.-	Mayores beneficios en recargas de \$50 y \$100	037708	01-agosto-2018
6.-	3 Paquetes Amigo Sin Límite 50 en la compra de un Amigo Chip 149	037709	01-agosto-2018
7.-	3000 MB diferidos para navegar en equipos de datos	037710	01-agosto-2018
8.-	1 Paquete Amigo Sin Límite 50 en la compra de un Amigo Chip 79	037711	01-agosto-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/339/2018 de 10 de agosto de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Beneficios para Clientes del Segmento Corporativo-Empresarial / Contrataciones, Renovaciones y Portabilidad	038588	07-agosto-2018
2.-	Rentas Gratis en Pago de Servicio por Adelantado	038589	07-agosto-2018
3.-	Beneficio Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp Sin Límite en Contrataciones y Renovaciones	038590	07-agosto-2018
4.-	Tarifas de Roaming Internacional Para Pospago (Abierto)	038591	07-agosto-2018
5.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet (Pospago)	038592	07-agosto-2018
6.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet (Amigo)	038593	07-agosto-2018
7.-	Paquetes Viajero Internacional de Internet (Planes Mixto/Consumo Controlado)	038594	07-agosto-2018
8.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes	038595	07-agosto-2018
9.-	Paquetes Internet por Tiempo (prepago)	038735	08-agosto-2018
10.-	Paquetes Internet por Tiempo (pospago)	038736	08-agosto-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/357/2018 de 17 de agosto de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Paquetes Amigo Sin Límite	039319	14-agosto-2018
2.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite	039320	14-agosto-2018
3.-	Descuento en Renta al Renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los Planes Telcel Max Sin Límite 6500, 7000, 8000, 9000 y 12000 (Promoción Platino)	039321	14-agosto-2018
4.-	Descuento en Renta al Renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los Planes Participantes (Promoción Platino)	039322	14-agosto-2018
5.-	2 Meses de Noches de Internet Sin Límite al Migrar tu Línea de Prepago a Pospago	039323	14-agosto-2018
6.-	Telcel IoT Empresarial E016	039324	14-agosto-2018
7.-	Rentas Sin Costo al Contratar o Renovar con un Plan Tarifario Corporativo	039325	14-agosto-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/368/2018 de 24 de agosto de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Localización Vehicular Sin Frontera 10 MB	040339	21-agosto-2018
2.-	Planes Telcel Empresa Consumo Controlado E002	040340	21-agosto-2018
3.-	Telcel IoT Empresarial	040341	21-agosto-2018
4.-	Descuento en Renta al Renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los Planes Telcel Max Sin Límite 7000, 8000 y 9000 (Promoción Platino)	040342	21-agosto-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/371/2018 de 28 de agosto de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Telmex Internet Inalámbrico	041045	28-agosto-2018
2.-	Infinitem Internet Inalámbrico	041046	28-agosto-2018
3.-	Telmex Internet Inalámbrico (Consumo Controlado)	041049	28-agosto-2018
4.-	Infinitem Internet Inalámbrico (Consumo Controlado)	041050	28-agosto-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/377/2018 de 31 de agosto de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Beneficio Adicional OTT en Planes Internet en tu Casa	041412	28-agosto-2018
2.-	Recibes mayores beneficios en recargas de \$50 y \$100 durante 4 meses (Portabilidad)	041415	28-agosto-2018
3.-	Internet Patrocinado	041416	28-agosto-2018
4.-	Descuento en Renta al renovar el Plazo Mínimo de Contratación con el plan Telcel Max Sin Límite Empresarial 6500 (Promoción Platino)	041417	28-agosto-2018
5.-	Descuento en Renta al renovar el Plazo Mínimo de Contratación con los planes Telcel Max Sin Límite 6500, 7000, 8000 y 9000 consumo controlado (Promoción Platino)	041418	28-agosto-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/389/2018 de 7 de septiembre de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	\$10 de Saldo de Regalo en la compra de un Amigo Chip 10 en Amigo Óptimo Plus Sin Frontera	042422	4-septiembre-2018
2.-	\$10 de Saldo de Regalo en la compra de un Amigo Chip 10 en Amigo Sin Límite	042423	4-septiembre-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/405/2018 de 21 de septiembre de 2018 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 (Renta Diaria)	044405	19-septiembre-2018
2.-	Beneficio WhatsApp Sin Límite en contrataciones y renovaciones	044406	19-septiembre-2018
3.-	Beneficio WhatsApp Sin Límite en contrataciones y renovaciones	044407	19-septiembre-2018
4.-	Beneficio WhatsApp Sin Límite en contrataciones y renovaciones	044408	19-septiembre-2018
5.-	SMS Marketing TGG	044409	19-septiembre-2018
6.-	Plan TP	044410	19-septiembre-2018
7.-	Telmex Internet Inalámbrico (Prepago)	044411	19-septiembre-2018
8.-	Infinitem Internet Inalámbrico (Prepago)	044412	19-septiembre-2018

Mediante oficio IFT/221/UPR/424/2018 de 28 de septiembre de 2018 se autorizaron las siguientes tarifas:

N o.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	FOLIO DE RECEPCIÓN OFICIALÍA	FECHA PRESENTACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES
1.-	Beneficio WhatsApp Sin Límite en contrataciones y renovaciones segmento masivo	045376	25-septiembre-2018
2.-	Beneficio WhatsApp Sin Límite en contrataciones y renovaciones segmento corporativo empresarial (Región 1 a 8)	045377	25-septiembre-2018
3.-	Beneficio WhatsApp Sin Límite en contrataciones y renovaciones segmento corporativo empresarial (Región 9)	045378	25-septiembre-2018

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.

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.

9.1.2 Tarifas Autorizadas Fijas

Ahora bien, por lo que hace a Telmex y Telnor, mediante oficio IFT/221/UPR/318/2018 de 13 de julio de 2018 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	Paquete 435	034134	09-julio-2018	Telmex
2	Paquete 499	034135	09-julio-2018	Telmex
3	Paquete 435	034144	09-julio-2018	Telnor
4	Paquete 499	034145	09-julio-2018	Telnor

Mediante oficio IFT/221/UPR/382/2018 de 3 de septiembre de 2018 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	Infinitum 20 Mb	034132	09-julio-2018	Telmex
2	Paquete 389	034133	09-julio-2018	Telmex
3	Paquete 999	034137	09-julio-2018	Telmex
4	Paquete 1499	034138	09-julio-2018	Telmex
5	Infinitum 20 Mb	034142	09-julio-2018	Telnor
6	Paquete 389	034143	09-julio-2018	Telnor
7	Paquete 999	034147	09-julio-2018	Telnor
8	Paquete 1499	034148	09-julio-2018	Telnor
9	Promoción gastos de instalación para servicio de Internet	036047	30-julio-2018	Telmex
10	Promoción gastos de instalación para servicio de Internet	036048	30-julio-2018	Telnor

Mediante oficio IFT/221/UPR/390/2018 de 7 de septiembre de 2018 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	Infinitum 60 Mb	034131	09-julio-2018	Telmex
2	Paquete 699	034136	09-julio-2018	Telmex
3	Infinitum 60 Mb	034141	09-julio-2018	Telnor
4	Paquete 699	034146	09-julio-2018	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 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 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.

9.2 TARIFAS MAYORISTAS

9.2.1 Servicios Mayoristas de Comercialización de Servicios por parte de los OMV

Dentro del convenio celebrado el pasado 26 de junio de 2018, entre el AEP⁴³ y Operbes 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	Forma en que se ofrece el servicio			USO DE RED Tarifa
a) Voz	Minuto Saliente: Mínima e incremental de cobro por 60 segundos redondeo			\$ 0.09 M.N.
b) Mensajes de texto (SMS)	Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII			\$ 0.060 M.N.
c) datos ^a	1 MB = 1024 kB Mínima e Incremental por 1 KB	Nivel 1	De 1KB hasta 10TB ^b	\$ 0.090 M.N.
		Nivel 2	De 10 TB (+1kb) hasta 20 TB	\$ 0.080 M.N.
		Nivel 3	De 20 TB (+1kb) hasta 25 TB	\$ 0.075 M.N.
		Nivel 4	Mayor a 25 TB hasta 50 TB ^c	\$ 0.072 M.N.
		Nivel 5	De 20 TB (+1kb) hasta 100 TB	\$ 0.065 M.N.
		Nivel 6	Mayor a 100TB ^c	\$ 0.062 M.N.

En adición a las cantidades mencionadas en la presente tabla, el OMV pagara todos los impuestos aplicables según la ley vigente

a) El nivel de tráfico se medirá en forma mensual.

b) 1 TB= 1024 GB

c) Aplica retroactivo desde 1 KB

9.2.2 Servicio Mayorista de UV

Respecto del servicio mayorista de Usuario Visitante, en el tercer trimestre del año 2018 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 el AEP⁴⁴ y el Concesionario ATT Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V., presentando las siguientes tarifas:

⁴³ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/3416_8149_180903172309.pdf

⁴⁴ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/3384_7984_180809101819.pdf

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.

9.2.3 Servicios Para el Acceso y uso Compartido de Infraestructura Pasiva (Móvil)

El 13 de diciembre de 2017 el Instituto, a través de la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.⁴⁵ (en lo sucesivo “Resolución 908”), así como en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.⁴⁶, (en lo sucesivo “Resolución 909”), determinó una estructura y clasificación tarifaria aplicable para el servicio de compartición de infraestructura móvil a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2018. Cabe destacar que Telesites expone a través de dirección electrónica⁴⁷ los siguientes niveles tarifarios, aplicables al tercer trimestre de 2018, para dicha oferta de referencia de compartición de infraestructura:

POR EL ACCESO Y USO DE ESPACIO APROBADO EN TORRE.

Para determinar la cantidad mensual aplicable por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (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:

⁴⁵ Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217908.pdf>

⁴⁶ Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217909.pdf>

⁴⁷ Ver <https://www.telesites.com.mx/pdf/Opsimex/AUCIP/4b%20CONVENIO%20-%20ANEXO%20A%20-%20TARIFAS.pdf>

Clasificación	Estrato Socioeconómico ⁴⁸	Unidad	Valor
Alto	7	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$22,823.39
Medio Alto	6	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$20,062.61
Medio	5	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$21,301.83
Medio Bajo	4	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$20,541.04
Bajo	1, 2 y 3	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$19,780.27

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 \$80.00 (ochenta Pesos 00/100 M.N.); es decir,

$$\text{Costo Adicional} = \text{Área de Antena m}^2 * \text{Altura NCR en metros} * 80.00 \text{ (ochenta Pesos 00/100 M.N.)}$$

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 ⁴⁹	Unidad	Valor (sin I.V.A)
Alto	7	MXN / m ² / Mes	\$12,715.15
Medio Alto	6	MXN / m ² / Mes	\$10,205.39
Medio	5	MXN / m ² / Mes	\$8,136.72
Medio Bajo	4	MXN / m ² / Mes	\$7,269.04
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m ² / Mes	\$7,086.88

⁴⁸ 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>.

⁴⁹ 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 \$467.11 (cuatrocientos sesenta y siete pesos 11/100 M.N.), por cada tonelada de refrigeración.
- Fuentes de energía: De existir Capacidad Excedente y en tanto permitido por la legislación aplicable, por la utilización de fuentes de energía el Concesionario pagará a Telesites la cantidad que en su caso convengan las Partes, la cual deberá constar por escrito y formará parte integrante del presente Anexo.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario pagará a Telesites por cada uno de los Servicios Complementarios que a continuación se indican, las siguientes Tarifas:

- Servicio de Visita Técnica. Por la realización de cada Visita Técnica, la cantidad de \$12,812.40 (doce mil pesos ochocientos doce 40/100 M.N.).
- Servicio de Análisis de Factibilidad. Por la prestación del Servicio de Análisis de Factibilidad, la cantidad de \$4,003.87 (cuatro mil tres pesos 87/100 M.N.).
- Servicio de Elaboración de Proyecto y Presupuesto.
- Por la elaboración de Proyecto y Presupuesto (que involucre la revisión y análisis estructural para la Adecuación de Sitio) el Concesionario pagará a Telesites la cantidad de \$72,776.52 (setenta y dos mil ciento setenta y seis pesos 52/100 M.N.).
- Por la elaboración de Proyecto y Presupuesto (que involucre la revisión y análisis técnico para la Recuperación de Espacio), el Concesionario pagará a Telesites la cantidad de \$11,878.15 (once mil ochocientos setenta y ocho pesos 11/100 M.N.).
- Servicio de Verificación de Colocación. De proceder su cobro en términos de lo estipulado al efecto en el Anexo I. Servicios de la Oferta de Referencia, por la realización de cada Verificación de Colocación, la cantidad de \$12,812.40 (doce mil ochocientos doce pesos 40/100 M.N.).

En complemento, se destaca que en los convenios para la prestación de servicios de compartición de infraestructura celebrados entre OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V. con las empresas AT&T COMERCIALIZACION MOVIL, S. DE R.L. DE C.V.; AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V.; AT&T DESARROLLO EN COMUNICACIONES DE MEXICO, S.DE R.L. DE C.V.; AT&T NORTE, S.DE R.L. DE C.V.; COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; GRUPO AT&T CELULLAR, S. DE R.L. DE C.V.; PEGASO PCS, S.A. DE C.V.; RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.; TELÉFONOS DE MEXICO, S.A.B. DE C.V.; TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.; TOTAL PLAY COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. y ULTRAVISIÓN S.A DE C.V se tienen acordados los niveles tarifarios anteriormente descritos, para el tercer trimestre de 2018.

9.2.4 Servicios de Enlaces Dedicados

Con relación a la prestación del servicio mayorista de Enlaces Dedicados, en los convenios celebrados entre el AEP⁵⁰ y otros concesionarios durante el tercer trimestre de 2018, se establecieron las tarifas que a continuación se detallan, mismas que resultan coincidentes a las establecidas en las Ofertas de Enlaces Dedicados de Telmex y de Telnor, aprobadas mediante acuerdos P/IFT/131217/904 y P/IFT/131217/905 respectivamente.

GASTOS DE INSTALACIÓN

Figura 9.1 Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Locales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local
64 Kbps	\$1,200.55	Ethernet 2 Mbps	\$16,578.29
128 Kbps	\$1,800.83	Ethernet 4 Mbps	\$16,578.29
192 Kbps	\$2,401.10	Ethernet 6 Mbps	\$16,578.29
256 Kbps	\$3,001.38	Ethernet 8 Mbps	\$16,578.29
384 Kbps	\$3,601.66	Ethernet 10 Mbps	\$16,578.29
512 Kbps	\$4,201.93	Ethernet 20 Mbps	\$16,578.29
768 Kbps	\$4,802.21	Ethernet 30 Mbps	\$16,578.29
1024 Kbps	\$5,402.48	Ethernet 40 Mbps	\$16,578.29
E1 (2 Mbps)	\$8,461.06	Ethernet 50 Mbps	\$16,578.29
E2 (8 Mbps)	\$33,844.25	Ethernet 60 Mbps	\$16,578.29
E3 (34 Mbps)	\$42,834.16	Ethernet 70 Mbps	\$16,578.29
E4 (139 Mbps)	\$94,870.95	Ethernet 80 Mbps	\$16,578.29
STM1 (155 Mbps)	\$94,870.95	Ethernet 90 Mbps	\$16,578.29
STM4 (622 Mbps)	\$213,459.58	Ethernet 100 Mbps	\$33,156.58
STM 16 (2.5 Gbps)	\$533,648.95	GigaEthernet 100 Mbps	\$33,156.58
STM 64 (10 Gbps)	\$853,838.32	GigaEthernet 150 Mbps	\$33,156.58
STM-256 (40 Gbps)	\$3,415,353.30	GigaEthernet 200 Mbps	\$33,156.58
2 Mbps PMP	\$8,461.06	GigaEthernet 250 Mbps	\$33,156.58
34 Mbps PMP	\$42,834.16	GigaEthernet 300 Mbps	\$33,156.58
155 Mbps PMP	\$94,870.95	GigaEthernet 350 Mbps	\$33,156.58
622 Mbps PMP	\$213,459.58	GigaEthernet 400 Mbps	\$33,156.58
		GigaEthernet 450 Mbps	\$33,156.58
		GigaEthernet 500 Mbps	\$33,156.58

⁵⁰ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/3480_6525_181003114329.pdf

GigaEthernet 550 Mbps	\$33,156.58
GigaEthernet 600 Mbps	\$33,156.58
GigaEthernet 750 Mbps	\$33,156.58
GigaEthernet 1 Gbps	\$132,626.30
GigaEthernet 2 Gbps	\$132,626.30
GigaEthernet 4 Gbps	\$132,626.30
GigaEthernet 6 Gbps	\$132,626.30
GigaEthernet 8 Gbps	\$132,626.30
GigaEthernet 10 Gbps	\$132,626.30
GigaEthernet 100 Gbps	\$132,626.30
Hub 1 Gbps	\$132,626.30
Hub 10 Gbps	\$132,626.30

Figura 9.2 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	\$942.50	Ethernet 2 Mbps	\$2,345.15
128 Kbps	\$1,098.39	Ethernet 4 Mbps	\$2,345.15
192 Kbps	\$1,235.88	Ethernet 6 Mbps	\$2,345.15
256 Kbps	\$1,373.11	Ethernet 8 Mbps	\$2,345.15
384 Kbps	\$1,510.35	Ethernet 10 Mbps	\$2,345.15
512 Kbps	\$1,647.84	Ethernet 20 Mbps	\$2,345.15
768 Kbps	\$1,785.07	Ethernet 30 Mbps	\$2,345.15
1024 Kbps	\$1,922.31	Ethernet 40 Mbps	\$2,345.15
E1 (2 Mbps)	\$3,141.58	Ethernet 50 Mbps	\$2,345.15
E2 (8 Mbps)	\$12,566.31	Ethernet 60 Mbps	\$2,345.15
E3 (34 Mbps)	\$32,979.03	Ethernet 70 Mbps	\$2,345.15
E4 (139 Mbps)	\$105,182.41	Ethernet 80 Mbps	\$2,345.15
STM1 (155 Mbps)	\$105,182.41	Ethernet 90 Mbps	\$2,345.15
STM4 (622 Mbps)	\$340,791.28	Ethernet 100 Mbps	\$4,690.29
STM 16 (2.5 Gbps)	\$851,978.33	GigaEthernet 100 Mbps	\$4,690.29
STM 64 (10 Gbps)	\$1,363,165.12	GigaEthernet 150 Mbps	\$4,690.29

JULIO-SEPTIEMBRE 2018

STM-256 (40 Gbps)	\$5,452,660.47	GigaEthernet 200 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 250 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 300 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 350 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 400 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 450 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 500 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 550 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 600 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 750 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 1 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 2 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 4 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 6 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 8 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 10 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 100 Gbps	\$4,690.29

Figura 9.3 Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos de L.D. Internacionales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
64 Kbps	\$1,218.40	Ethernet 2 Mbps	\$2,345.15
128 Kbps	\$1,516.34	Ethernet 4 Mbps	\$2,345.15
192 Kbps	\$1,613.74	Ethernet 6 Mbps	\$2,345.15
256 Kbps	\$1,876.86	Ethernet 8 Mbps	\$2,345.15
384 Kbps	\$2,140.20	Ethernet 10 Mbps	\$2,345.15
512 Kbps	\$2,403.34	Ethernet 20 Mbps	\$2,345.15
768 Kbps	\$2,666.68	Ethernet 30 Mbps	\$2,345.15
1024 Kbps	\$2,930.03	Ethernet 40 Mbps	\$2,345.15
E1 (2 Mbps)	\$4,582.48	Ethernet 50 Mbps	\$2,345.15
E2 (8 Mbps)	\$18,329.92	Ethernet 60 Mbps	\$2,345.15
E3 (34 Mbps)	\$48,105.05	Ethernet 70 Mbps	\$2,345.15
E4 (139 Mbps)	\$105,182.41	Ethernet 80 Mbps	\$2,345.15

JULIO-SEPTIEMBRE 2018

STM1 (155 Mbps)	\$105,182.41	Ethernet 90 Mbps	\$2,345.15
STM4 (622 Mbps)	\$340,791.28	Ethernet 100 Mbps	\$4,690.29
STM 16 (2.5 Gbps)	\$851,978.33	GigaEthernet 100 Mbps	\$4,690.29
STM 64 (10 Gbps)	\$1,363,165.12	GigaEthernet 150 Mbps	\$4,690.29
STM-256 (40 Gbps)	\$5,452,660.47	GigaEthernet 200 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 250 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 300 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 350 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 400 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 450 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 500 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 550 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 600 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 750 Mbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 1 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 2 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 4 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 6 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 8 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 10 Gbps	\$4,690.29
		GigaEthernet 100 Gbps	\$4,690.29

RENTA MENSUAL

Figura 9.4 Renta mensual por Tramo Local

Velocidad	Renta Mensual	Velocidad	Renta Mensual
64 Kbps	\$264.50	Ethernet 2 Mbps	\$1,406.28
128 Kbps	\$337.98	Ethernet 4 Mbps	\$1,937.86
192 Kbps	\$399.42	Ethernet 6 Mbps	\$1,939.73
256 Kbps	\$454.13	Ethernet 8 Mbps	\$5,199.40
384 Kbps	\$551.23	Ethernet 10 Mbps	\$5,485.39
512 Kbps	\$637.72	Ethernet 20 Mbps	\$6,855.80
768 Kbps	\$791.19	Ethernet 30 Mbps	\$7,779.33
1024 Kbps	\$927.90	Ethernet 40 Mbps	\$8,881.61
E1 (2 Mbps)	\$1,475.25	Ethernet 50 Mbps	\$9,844.53

JULIO-SEPTIEMBRE 2018

E2 (8 Mbps)	\$5,901.01
E3 (34 Mbps)	\$13,716.59
E4 (139 Mbps)	\$39,027.26
STM1 (155 Mbps)	\$39,027.26
STM4 (622 Mbps)	\$58,726.56
STM 16 (2.5 Gbps)	\$143,354.04
STM 64 (10 Gbps)	\$350,472.98
STM-256 (40 Gbps)	\$883,317.12
2 Mbps PMP	\$9,604.04
34 Mbps PMP	\$29,974.17
155 Mbps PMP	\$71,542.43
622 Mbps PMP	\$140,014.47

Ethernet 60 Mbps	\$10,466.07
Ethernet 70 Mbps	\$11,038.11
Ethernet 80 Mbps	\$11,570.94
Ethernet 90 Mbps	\$12,071.69
Ethernet 100 Mbps	\$12,545.59
GigaEthernet 100 Mbps	\$12,545.59
GigaEthernet 150 Mbps	\$14,623.74
GigaEthernet 200 Mbps	\$18,224.75
GigaEthernet 250 Mbps	\$20,086.28
GigaEthernet 300 Mbps	\$21,779.49
GigaEthernet 350 Mbps	\$23,344.45
GigaEthernet 400 Mbps	\$24,807.38
GigaEthernet 450 Mbps	\$26,186.60
GigaEthernet 500 Mbps	\$27,495.48
GigaEthernet 550 Mbps	\$28,744.15
GigaEthernet 600 Mbps	\$29,940.52
GigaEthernet 750 Mbps	\$33,273.18
GigaEthernet 1 Gbps	\$39,088.74
GigaEthernet 2 Gbps	\$51,770.74
GigaEthernet 4 Gbps	\$64,045.11
GigaEthernet 6 Gbps	\$77,433.19
GigaEthernet 8 Gbps	\$88,739.24
GigaEthernet 10 Gbps	\$98,712.73
GigaEthernet 100 Gbps	\$304,498.82
Hub 1 Gbps	\$39,088.74
Hub 10 Gbps	\$98,712.73
Hub 100 Gbps	\$304,498.82

ENLACE ENTRE LOCALIDADES

Figura 9.5 Renta mensual por Tramo Entre Localidades

Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-305 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
64 Kbps	\$145.01	\$3.76	\$302.44	\$2.60	\$565.01	\$0.87	\$794.65	\$0.87
128 Kbps	\$245.40	\$6.17	\$511.36	\$4.37	\$954.36	\$1.80	\$1,343.14	\$1.28
192 Kbps	\$338.88	\$8.12	\$709.11	\$5.86	\$1,316.30	\$2.25	\$1,871.42	\$1.58
256 Kbps	\$422.16	\$9.95	\$884.53	\$7.22	\$1,638.30	\$2.73	\$2,338.59	\$1.95
384 Kbps	\$573.02	\$13.33	\$1,201.82	\$9.87	\$2,222.00	\$3.78	\$3,182.64	\$2.63
512 Kbps	\$710.44	\$16.42	\$1,491.15	\$12.13	\$2,754.31	\$4.59	\$3,951.34	\$3.25
768 Kbps	\$962.84	\$22.02	\$2,021.31	\$16.36	\$3,731.99	\$6.29	\$5,358.54	\$4.56
1024 Kbps	\$1,190.87	\$27.20	\$2,500.47	\$20.16	\$4,615.13	\$7.68	\$6,630.25	\$5.60
E1 (2 Mbps)	\$2,110.86	\$48.11	\$4,434.16	\$35.76	\$8,334.65	\$13.62	\$11,756.60	\$9.79
E2 (8 Mbps)	\$8,443.43	\$192.44	\$17,736.65	\$143.05	\$33,338.61	\$54.50	\$47,026.40	\$39.17
E3 (34 Mbps)	\$29,657.72	\$35.11	\$29,657.72	\$35.11	\$29,657.72	\$35.11	\$29,657.72	\$35.11
E4 (139 Mbps)	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22
STM1 (155 Mbps)	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22
STM4 (622 Mbps)	\$134,482.83	\$159.19	\$134,482.83	\$159.19	\$134,482.83	\$159.19	\$134,482.83	\$159.19
STM 16 (2.5 Gbps)	\$336,207.07	\$397.97	\$336,207.07	\$397.97	\$336,207.07	\$397.97	\$336,207.07	\$397.97
STM 64 (10 Gbps)	\$1,143,104.05	\$1,353.05	\$1,143,104.05	\$1,353.05	\$1,143,104.05	\$1,353.05	\$1,143,104.05	\$1,353.05
STM-256 (40 Gbps)	\$4,572,416.20	\$5,412.19	\$4,572,416.20	\$5,412.19	\$4,572,416.20	\$5,412.19	\$4,572,416.20	\$5,412.21

ENLACES INTERNACIONALES

Figura 9.6 Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional

Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
64 Kbps	\$824.49	\$3.76	\$981.92	\$2.60	\$1,244.49	\$0.87	\$1,474.14	\$0.87
128 Kbps	\$924.88	\$6.17	\$1,190.84	\$4.37	\$1,633.84	\$1.80	\$2,022.62	\$1.28
192 Kbps	\$1,188.23	\$8.12	\$1,558.46	\$5.86	\$2,165.65	\$2.25	\$2,720.77	\$1.58
256 Kbps	\$1,271.51	\$9.95	\$1,733.88	\$7.22	\$2,487.65	\$2.73	\$3,187.94	\$1.95
384 Kbps	\$1,422.37	\$13.33	\$2,051.17	\$9.87	\$3,071.36	\$3.78	\$4,031.99	\$2.63
512 Kbps	\$1,559.79	\$16.42	\$2,340.50	\$12.13	\$3,603.66	\$4.59	\$4,800.69	\$3.25
768 Kbps	\$2,095.31	\$22.02	\$3,153.77	\$16.36	\$4,864.46	\$6.29	\$6,491.00	\$4.56
1024 Kbps	\$2,323.33	\$27.20	\$3,632.94	\$20.16	\$5,747.59	\$7.68	\$7,762.72	\$5.60
E1 (2 Mbps)	\$3,243.33	\$48.11	\$5,566.63	\$35.76	\$9,467.12	\$13.62	\$12,889.07	\$9.79
E2 (8 Mbps)	\$12,973.30	\$192.44	\$22,266.53	\$143.05	\$37,868.48	\$54.50	\$51,556.27	\$39.17
E3 (34 Mbps)	\$31,073.31	\$35.11	\$31,073.31	\$35.11	\$31,073.31	\$35.11	\$31,073.31	\$35.11
E4 (139 Mbps)	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22
STM1 (155 Mbps)	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22	\$68,613.72	\$81.22
STM4 (622 Mbps)	\$134,482.83	\$159.19	\$134,482.83	\$159.19	\$134,482.83	\$159.19	\$134,482.83	\$159.19
STM 16 (2.5 Gbps)	\$336,207.07	\$397.97	\$336,207.07	\$397.97	\$336,207.07	\$397.97	\$336,207.07	\$397.97
STM 64 (10 Gbps)	\$1,143,104.05	\$1,353.05	\$1,143,104.05	\$1,353.05	\$1,143,104.05	\$1,353.05	\$1,143,104.05	\$1,353.05
STM-256 (40 Gbps)	\$4,572,416.20	\$5,412.19	\$4,572,416.20	\$5,412.19	\$4,572,416.20	\$5,412.19	\$4,572,416.20	\$5,412.21

RENTA MENSUAL POR TRAMO ENTRE LOCALIDADES PARA ENLACES ETHERNET

Figura 9.7. Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet

Cargo por Km		Cargo por Km	
Ethernet 2 Mbps	\$15.60	GigaEthernet 250 Mbps	\$97.71
Ethernet 4 Mbps	\$20.30	GigaEthernet 300 Mbps	\$104.72
Ethernet 6 Mbps	\$23.68	GigaEthernet 350 Mbps	\$111.04
Ethernet 8 Mbps	\$26.42	GigaEthernet 400 Mbps	\$116.82
Ethernet 10 Mbps	\$28.76	GigaEthernet 450 Mbps	\$122.16
Ethernet 20 Mbps	\$36.40	GigaEthernet 500 Mbps	\$127.15
Ethernet 30 Mbps	\$42.19	GigaEthernet 550 Mbps	\$131.84
Ethernet 40 Mbps	\$46.33	GigaEthernet 600 Mbps	\$136.28
Ethernet 50 Mbps	\$53.01	GigaEthernet 750 Mbps	\$148.33
Ethernet 60 Mbps	\$56.81	GigaEthernet 1 Gbps	\$165.47
Ethernet 70 Mbps	\$60.24	GigaEthernet 2 Gbps	\$215.33
Ethernet 80 Mbps	\$63.37	GigaEthernet 4 Gbps	\$280.22
Ethernet 90 Mbps	\$66.27	GigaEthernet 6 Gbps	\$326.90
Ethernet 100 Mbps	\$68.98	GigaEthernet 8 Gbps	\$364.67
GigaEthernet 100 Mbps	\$68.98	GigaEthernet 10 Gbps	\$396.94
GigaEthernet 150 Mbps	\$80.47	GigaEthernet 100 Gbps	\$952.18
GigaEthernet 200 Mbps	\$89.77		

RENTA MENSUAL POR TRAMO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL PARA ENLACES ETHERNET

Figura 9.8 Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet

Cargo por Km		Cargo por Km	
Ethernet 2 Mbps	\$15.60	GigaEthernet 200 Mbps	\$89.77
Ethernet 4 Mbps	\$20.30	GigaEthernet 250 Mbps	\$97.71
Ethernet 6 Mbps	\$23.68	GigaEthernet 300 Mbps	\$104.72
Ethernet 8 Mbps	\$26.42	GigaEthernet 350 Mbps	\$111.04
Ethernet 10 Mbps	\$28.76	GigaEthernet 400 Mbps	\$116.82
Ethernet 20 Mbps	\$36.40	GigaEthernet 450 Mbps	\$122.16
Ethernet 30 Mbps	\$42.19	GigaEthernet 500 Mbps	\$127.15
Ethernet 40 Mbps	\$46.33	GigaEthernet 550 Mbps	\$131.84
Ethernet 50 Mbps	\$53.01	GigaEthernet 600 Mbps	\$136.28
Ethernet 60 Mbps	56.81	GigaEthernet 750 Mbps	\$148.33
Ethernet 70 Mbps	\$60.24	GigaEthernet 1 Gbps	\$165.47
Ethernet 80 Mbps	\$63.37	GigaEthernet 2 Gbps	\$215.33
Ethernet 90 Mbps	\$66.27	GigaEthernet 4 Gbps	\$280.22
Ethernet 100 Mbps	\$68.98	GigaEthernet 6 Gbps	\$326.90
GigaEthernet 100 Mbps	\$68.98	GigaEthernet 8 Gbps	\$364.67
GigaEthernet 150 Mbps	\$80.47	GigaEthernet 10 Gbps	\$396.94
		GigaEthernet 100 Gbps	\$952.18

9.2.5 SERVICIO DE DESAGREGACION DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONOMICO PREPONDERANTE

Es relevante destacar que mediante Resolución P/IFT/241116/37⁵¹, el Pleno del Instituto modificó y autorizó la oferta de referencia de desagregación efectiva de la red local en los términos y condiciones presentados por TELMEX, aplicable al periodo 2017 - 2018. Del mismo modo, mediante Resolución P/IFT/241116/38⁵², el Pleno del Instituto modificó y autorizó la oferta de referencia de desagregación efectiva de la red local en los términos y condiciones presentados por TELNOR, aplicable al periodo 2017 - 2018.

⁵¹ El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de las siguientes direcciones electrónicas
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pifttext24111637acuerdo.pdf> y
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pifttext24111637anexos_1.pdf

⁵² El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de las siguientes direcciones electrónicas
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/acuerdopifttext24111638.pdf> y
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pifttext24111638anexos.pdf>

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.

SERVICIOS DE REVENTA DE LÍNEAS

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Servicio de Reventa de Línea Telefónica		
Renta mensual residencial	\$113.8195	Nota: Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Renta mensual comercial	\$143.9556	
Nuevos paquetes/paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP	Tarifa correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 26.0222%	
Servicio de Reventa de Internet		
Infinitem 10 Mb	\$202.6865	Nota: Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Internet (SRI) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Infinitem 20 Mb	\$289.8015	
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 32.6309%	
Servicio de Reventa de Paquetes		
Infinitem 333	\$224.3284	Nota: Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Paquetes (SRP) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Paquetes Conectes	\$257.1723	
Paquetes Conectes Frontera	\$257.17235	
Paquetes Acerques	\$385.5644	
Paquete Todo México Sin Límites	\$651.1403	
Paquete Infinitem 1499	\$1,014.9342	
Paquete Conectes Negocio	\$274.0927	
Paquete Mi Negocio	\$386.0336	
Paquete Súper Negocio	\$545.0821	

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 1 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 1)	\$1,038.2734	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 2 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 2)	\$1,257.9816	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 3 (Paquete Telnor Sin Limites 3)	\$1,637.3239	
Nuevos paquetes o paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP	21.5319%	

SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO Y DESAGREGACIÓN DEL BUCLE LOCAL

COBROS NO RECURRENTE DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)		
Habilitación del SAIB	\$106.2690	
Gasto por modificación de ancho de banda	\$105.7696	

COBROS RECURRENTE DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)

En caso de que el servicio se preste a través cobre, y que bajo el supuesto de que a través de dicho medio de transmisión se provea el servicio de voz al usuario final (ya sea por el mismo CS, el AEP o bien otro CS) se aplicará el siguiente esquema de cobro mensual por perfil de velocidad contratada:

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
Velocidad de bajada (Mbps)			
5	\$56.0355	\$42.6253	\$26.2537
10	\$74.2485	\$57.4576	\$36.9588
20	\$97.9073	\$76.5981	\$50.5832
30	\$115.0845	\$90.5877	\$60.6814
40	\$129.0612	\$102.0177	\$69.0023
50	\$141.0556	\$111.8558	\$76.2079
100	\$185.8601	\$148.8028	\$103.5622
150	\$218.3738	\$175.7733	\$123.7655
200	\$244.8215	\$197.7923	\$140.3776

JULIO-SEPTIEMBRE 2018

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
5	\$81.8038	\$62.6035	39.1631
10	\$100.0168	\$77.4358	49.8682
20	\$123.6757	\$96.5763	\$63.4926
30	\$140.8528	\$110.5659	\$73.5909
40	\$154.8295	\$121.9959	\$81.9117
50	\$166.8239	\$131.8340	\$89.1173
100	\$211.6284	\$168.7810	\$116.4716
150	\$244.1421	\$195.7515	\$136.6750
200	\$270.5899	\$217.7705	\$153.2871

En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
5	\$125.0100	\$111.5998	\$95.2282
10	\$143.2230	\$126.4321	\$105.9333
20	\$188.6946	\$167.3853	\$141.3704
30	\$205.8717	\$181.3750	\$151.4687
40	\$241.6612	\$214.6177	\$181.6023
50	\$253.6556	\$224.4558	\$188.8079
100	\$298.4601	\$261.4028	\$216.1622
150	\$330.9738	\$288.3733	\$236.3655
200	\$357.4215	\$310.3923	\$252.9776

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
5	\$150.7783	\$131.5780	\$108.1376
10	\$168.9913	\$146.4103	\$118.8427
20	\$214.4629	\$187.3635	\$154.2799
30	\$231.6400	\$201.3532	\$164.3781
40	\$267.4295	\$234.5959	\$194.5117
50	\$279.4239	\$244.4340	\$201.7173
100	\$324.2284	\$281.3810	\$229.0716
150	\$356.7421	\$308.3515	\$249.2750
200	\$383.1899	\$330.3705	\$265.8871

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN DEL BUCLE DE USUARIO		
Habilitación del Servicio de Desagregación Total del Bucle Local	\$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDTBL	\$68.9745	Mensual
Renta Mensual del Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (por línea)	\$3,400.2000	Mensual
Habilitación del Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle	\$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDTSBL	\$44.3377	Mensual
Habilitación del Servicio de Desagregación Compartida del Bucle	\$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDCBL	\$14.7923	Mensual
Habilitación del Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle	\$450.5000	No recurrente
Renta Mensual del SDCSBL	\$10.9764	Mensual

SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN

COBROS NO RECURRENTES DEL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN		
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna	\$107,509.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa	\$191,659.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna	\$60,004.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa	\$97,404.00	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna	\$26,344.07	No recurrente
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa	\$41,927.41	No recurrente
G.I. de Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa	\$3,018.98	No recurrente

COBROS RECURRENTES DEL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN			
Concepto	Contraprestación Mensual		
	Por Tipo de Zona		
	Alta	Media	Baja
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 1	\$927.03	\$870.93	\$864.14
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2	\$1,046.06	\$962.19	\$918.88
Renta mensual por coubicación de Tipo 3	\$4,293.12	\$4,129.09	\$3,959.63

Cabe destacar que durante el periodo en cuestión, los concesionarios AXTEL, S.A.B. DE C.V.; BT LATAM MÉXICO, S.A. DE C.V.; COMNET, S.A. DE C.V.; CONSORCIO DE RADIODIFUSORAS DE MEXICO, S.A. DE C.V., CONVERGIA DE MEXICO, S.A. DE C.V.; GRUPO JOSMAR TELECOM, S.A. DE C.V.; GRUPO LAMA TELECOM, S.A. DE C.V.; KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.; LANTOINTERNET, S.A. DE C.V.; LUIS MAURICIO ORELLÁN GONZÁLEZ; LUISA EUGENIA TERESA GUZMÁN CARRASCO; MALCVISSION, S.A. DE C.V.; MARCATEL COM, S.A. DE C.V.; MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V.; MEGA CABLE, S.A. DE C.V.; MODESTO ORIHUELA GUERRERO; MULTI OPERADORA DE TELEVISION POR CABLE, S.A. DE C.V.; SISDECOM, S.A. DE C.V.; TELECABLE DE TIERRA CALIENTE, S.A. DE C.V.; TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. y UC TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. tienen celebrados convenios con el AEP convenios para la prestación de servicios de desagregación efectiva de la red local, que reflejan los niveles tarifarios anteriormente presentados.

JULIO-SEPTIEMBRE 2018

En complemento a lo anterior, también es relevante mencionar que los concesionarios CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.; MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.; OPERBES, S.A. DE C.V. y TV CABLE DE ORIENTE, S.A. DE C.V. celebraron convenios con el AEP convenios para la prestación de servicios de desagregación efectiva de la red local, que reflejan los niveles tarifarios anteriormente presentados para el tercer trimestre de 2018, y que además incorporan niveles tarifarios para los siguientes conceptos 1) tarifas para el Servicio de Acceso Indirecto al Bucle para un perfil de 3 Mbps y 2) tarifas por “suministro de energía eléctrica. Lo anterior, redunda en una modificación del Anexo A de Tarifas especificado en las Resoluciones P/IFT/241116/37 y P/IFT/241116/38, que se especifica a continuación⁵³:

SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SAIB (3)	\$106.2690
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD (3)	\$212.5185
Gastos de Habilitación por pCAI Local (3)	\$636.5761
Gastos de Habilitación por pCAI Regional (3)	\$636.5761
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional (3)	\$636.5761
Gasto por modificación de ancho de banda (3)	\$105.7696

Cobros Recurrentes

En caso de que el servicio se preste a través cobre, y que bajo el supuesto de que a través de dicho medio de transmisión se provea el servicio de voz al usuario final (ya sea por el mismo CS, el AEP o bien otro CS) se aplicará el siguiente esquema de cobro mensual por perfil de velocidad contratada:

Calidad Best Effort Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
3	\$49.1298	\$37.1532	\$22.5525
5	\$56.0355	\$42.6253	\$26.2537
10	\$74.2485	\$57.4576	\$36.9588
20	\$97.9073	\$76.5981	\$50.5832
30	\$115.0845	\$90.5877	\$60.6814
40	\$129.0612	\$102.0177	\$69.0023
50	\$141.0556	\$111.8558	\$76.2079
100	\$185.8601	\$148.8028	\$103.5622
150	\$218.3738	\$175.7733	\$123.7655
200	\$244.8215	\$197.7923	\$140.3776

⁵³ Ver por ejemplo http://ucswb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/2850_7612_180111204853.pdf

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	74.8981	57.1314	\$35.4619
5	\$81.8038	\$62.6035	\$39.1631
10	\$100.0168	\$77.4358	\$49.8682
20	\$123.6757	\$96.5763	\$63.4926
30	\$140.8528	\$110.5659	\$73.5909
40	\$154.8295	\$121.9959	\$81.9117
50	\$166.8239	\$131.8340	\$89.1173
100	\$211.6284	\$168.7810	\$116.4716
150	\$244.1421	\$195.7515	\$136.6750
200	\$270.5899	\$217.7705	\$153.2871

En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	\$118.1043	\$106.1277	\$91.5270
5	\$125.0100	\$111.5998	\$95.2282
10	\$143.2230	\$126.4321	\$105.9333
20	\$188.6946	\$167.3853	\$141.3704
30	\$205.8717	\$181.3750	\$151.4687
40	\$241.6612	\$214.6177	\$181.6023
50	\$253.6556	\$224.4558	\$188.8079
100	\$298.4601	\$261.4028	\$216.1622
150	\$330.9738	\$288.3733	\$236.3655
200	\$357.4215	\$310.3923	\$252.9776

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	\$143.8726	\$126.1059	\$104.4364
5	\$150.7783	\$131.5780	\$108.1376
10	\$168.9913	\$146.4103	\$118.8427
20	\$214.4629	\$187.3635	\$154.2799
30	\$231.6400	\$201.3532	\$164.3781
40	\$267.4295	\$234.5959	\$194.5117
50	\$279.4239	\$244.4340	\$201.7173
100	\$324.2284	\$281.3810	\$229.0716
150	\$356.7421	\$308.3515	\$249.2750
200	\$383.1899	\$330.3705	\$265.8871

OTROS CONCEPTOS DE COSTOS EVITADOS

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la tarifa descrita mediante la resta de la tarifa correspondiente con el valor descrito a continuación:

a) Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el CS paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual.

Tipo de acometida	Ajuste mensual
Cobre	\$7.8143
Fibra óptica	\$27.9640

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario I: Cuando el CS paga al AEP por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual.

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	Ajuste mensual
ADSL	0.6006 USD
VDSL	1.2183 USD
ONT	37.4792 MXN

Escenario II: Cuando el CS paga a un tercero por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual.

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	Ajuste mensual
ADSL	0.6006 USD
VDSL	1.2183 USD
ONT	37.4792 MXN

c) Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el CS paga al AEP por el servicio de “Mensajería de Equipo” se descontará de la renta mensual 3.2917 MXN /Mes

d) Relativos a “Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB”:

Escenario: Cuando el CS paga al AEP por el servicio de “Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB” se descontará de la renta mensual 8.8615 MXN /Mes

e) Procedimientos Masivos

Cobros No recurrentes

Habilitación masiva de SAIB	29.8872 + 73.7680*N
-----------------------------	----------------------------

Compuesto por una tarifa fija + una tarifa variable que depende del número de habilitaciones “N”

La habilitación masiva sólo se considera cuando es de forma automática a través de los sistemas de Telmex, como se estipula en las condiciones de la OREDA y de no haberse completado exitosamente se hará de forma manual, cobrándose de manera unitaria.

[...]

SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Cobros recurrentes (mensuales) por suministro de energía eléctrica en corriente directo a -48 VCD:

Capacidad	Precio
10 Amp.	\$2,091
20 Amp.	\$4,182
30Amp.	\$6,273
40 Amp.	\$8,364
50 Am p.	\$10,455
60Amp.	\$12,546
70 Amp.	\$14,637
80 Amp.	\$16,728
90 Amp.	\$18,819
100 Amp.	\$20,910
150 Amp.	\$31,364
200 Amp.	\$41,819

El suministro de capacidad de energía eléctrica está sujeto a que existan las facilidades técnicas para su suministro.

Asimismo, el 22 de marzo de 2018 el Instituto, a través de la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y APRUEBA LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE⁵⁴, se aprobaron por el Pleno del Instituto las tarifas aplicables al Servicio de Revente Mayorista de Línea Telefónica, conforme a los siguiente:

Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por solicitud de un CS en una central)
Gastos de Configuración de la Solución SRMLT en Central*	\$2,207.6000

Nota: *dicha contraprestación es aplicable únicamente a la primera solicitud que realice el CS en la central correspondiente.

⁵⁴ Véase el Acuerdo

P/IFT/220318/243, disponible para su consulta a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift220318243.pdf>

Concepto	Contraprestación (por Evento)
Gastos de habilitación del SRMLT	\$225.2500

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Renta mensual de línea de uso residencial*	\$105.4141
Renta mensual de línea de uso comercial*	\$138.0042

Nota: *No se incluye el costo de la originación de llamadas provenientes de los usuarios finales a través del SRMLT. Éste deberá cubrirse de acuerdo a las tarifas de interconexión acordadas entre las partes involucradas.

9.2.6 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (FIJA)

En primer término, se destaca que el 13 de diciembre de 2017 el Instituto en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.⁵⁵ (en lo sucesivo “Resolución 910”), así como en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.⁵⁶ (en lo sucesivo “Resolución 911”), determinó diversas tarifas para el servicio de compartición de infraestructura fija, aplicables a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2018, de conformidad con lo siguiente:

SERVICIOS RELATIVOS A OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA

Servicio de acceso y uso compartido de obra civil:

Ductos:

Contraprestación anual por uso de metro lineal de ducto y milímetro cuadrado de la sección transversal ocupada por el cable

⁵⁵ Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217910.pdf>

⁵⁶ Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217911.pdf>

Contraprestación anual por uso de metro lineal de ducto y milímetro cuadrado de la sección transversal ocupada por el cable	
Canalización en Banqueta	Canalización en Arroyo
\$0.0275 M.N.	\$0.0386 M.N.

Pozos:

Uso de vía de acuerdo a tipo de pozo	Contraprestación anual por entrada o salida de pozo (se cobra por usar una vía para entrar al pozo o por usar una vía para salir del pozo)
L1T	\$51.10 M.N.
L2T	\$73.86 M.N.
L3T	\$50.18 M.N.
L4T	\$55.62 M.N.
L5T	\$64.62 M.N.
L6T	\$123.84 M.N.
K2C	\$293.69 M.N.
K3C	\$210.43 M.N.
M2T	\$154.31 M.N.
M1C	\$163.08 M.N.
M3C	\$203.75 M.N.
P2T	\$174.60 M.N.
P1C	\$256.99 M.N.
P2C	\$187.46 M.N.
C1T	\$148.42 M.N.
C2T	\$80.09 M.N.
C3T	\$63.81 M.N.
C1C	\$137.45 M.N.
C2C	\$87.08 M.N.

Cobro por:

Concepto	Contraprestación anual
Alojamiento de cierre de empalme en un pozo	\$67.08 M.N.
Alojamiento de gaza de fibra óptica en un pozo	\$41.68 M.N.

Postes:

Para el cálculo de la contraprestación correspondiente de postes, se toman los siguientes conceptos:

Uso del Poste	Contraprestación
Por kilogramo de fuerza ejercida en poste	\$1.51 M.N. / Kg (anual)
Por apoyos de protecciones para subidas o aterrizamientos	\$94.79 M.N. (Por evento)

Sobre el cable de Concesionario Solicitante se podrán colocar elementos como cierres, empalmes, terminales, u otros, sin que estén apoyados en el poste.

a) 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	\$ 9,510.31 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 6,520.49 M.N.

A través de la tarifa mensual por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre en una estructura situada en una azotea, el Concesionario 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 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 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 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 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	49.01	19.61

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

Costo Adicional = Área de Antena m² * Altura NCR en metros * Factor de cobro

- **Estructura situada en al nivel del suelo**

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (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	\$ 7,764.21 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 7,271.18 M.N.

A través de la tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre, el Concesionario 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 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 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 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 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 Autoportada
Factor de cobro	M.N./m ³	25.90	26.45

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

Costo Adicional = Área de Antena m² * Altura NCR en metros * Factor de cobro

- **Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso**

La tarifa por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso en el cual el Agente Económico Preponderante tenga propiedad, o aquella por cuya propiedad sean causahabientes o cesionarios de sus derechos o que resulten de reestructuras corporativas o modificaciones accionarias derivadas de concentraciones de cualquier tipo a agentes vinculados con el Agente Económico Preponderante, se seguirá el siguiente esquema de cobro:

Clasificación ⁵⁸	Estrato Socioeconómico ²	Unidad	Tipo de Espacio en Piso ⁵⁷		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / Mes	14,676.26	15,041.41	16,247.59
Medio Alto	6	MXN / Mes	8,543.89	8,908.08	10,010.32
Medio	5	MXN / Mes	3,642.55	4,006.74	4,791.11
Medio Bajo	4	MXN / Mes	2,368.93	2,733.12	3,430.39
Bajo	1, 2 y 3	MXN / Mes	462.70	826.15	1,225.19

⁵⁷ Tarifa por uso de 6.6 metros cuadrados de espacio horizontal, incluyendo el uso de espacios comunes y compartidos.

⁵⁸ 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>.

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 calculada⁵⁹:

Clasificación	Estrato Socioeconómico ³	Unidad	Tipo de Espacio en Piso		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / m ² / Mes	156.93	207.23	296.10
Medio Alto	6	MXN / m ² / Mes	87.31	137.47	212.03
Medio	5	MXN / m ² / Mes	39.80	89.97	120.74
Medio Bajo	4	MXN / m ² / Mes	30.15	80.32	99.09
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m ² / Mes	5.50	55.56	33.26

En caso que el AEP no sea propietario, el Concesionario 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 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 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 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:

$$\text{Tarifa por tonelada de AC} = \frac{AC_{delCS}}{12,000 \text{ BTU/h}} \times \$18,980.37 \text{ M.N.}$$

⁵⁹ 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.

Donde:

- $AC_{del\ CS}$, se refiere a la cantidad de BTU/h asociados a todos los equipos del Concesionario Solicitante.
- **12,000 BTU/h**, refiere a una tonelada de refrigeración en términos de BTU/h.
- **\$18,980.37 M.N.**, corresponde al CAPEX y OPEX mensual en pesos por tonelada del equipo para refrigeración.

El valor del uso de energía para AC se calcula con base en el monto de consumo mensual eléctrico del equipo de aire acondicionado, multiplicado por la proporción de consumo de refrigeración que utiliza el 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 pagará al AEP la tarifa para el servicio de Fuentes de Energía asociada a los equipos que instale el Concesionario 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 Solicitante, así como del gasto total en energía eléctrica en la sala en cuestión.

$$\text{Tarifa de alimentación eléctrica} = \frac{\text{Energía necesaria}_{del\ CS}}{\text{Energía necesaria}_{en\ sala}} \times \$\text{Costo por sitio M.N.}$$

Donde:

- **Energía necesaria_{del CS}**, se refiere al consumo de energía necesario para los equipos del Concesionario Solicitante.
- **Energía necesaria_{en sala}**, se refiere al consumo de energía total necesaria para los equipos de Telnor y del Concesionario 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.

b) 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.

c) 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 fija⁶¹ y otra variable (dependiente de los metros lineales del cable involucrado), de conformidad con lo siguiente:

Instalación por Tendido de Cable	Cable de 48 fibras	Cable de 96 fibras
Componente fija ⁶¹	\$4,961.87 M.N.	\$5,064.64 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$19.46 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado	\$26.60 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado

- Empalme por hilo de fibra óptica /cobre**

La contraprestación de cada empalme por hilo de fibra óptica/cobre se deberá determinar por cada evento de acuerdo con lo siguiente:

Concepto	Contraprestación (por evento)
Empalme por hilo de fibra óptica/cobre	\$2.14 M.N. (por evento)

- Uso y mantenimiento de la trayectoria para cable**

La contraprestación anual por uso y mantenimiento de la trayectoria para cable se deberá determinar por la longitud del cable contratado en el servicio *Instalación por tendido de cable*. Dicho valor se calculará como la suma de dos componentes una fija⁶² y otra variable (dependiente de los metros lineales del cable aludido), de conformidad con lo siguiente:

⁶⁰ Relativa a los diversos elementos de infraestructura e instalación necesarios para brindar el servicio, sin considerar el cable.

⁶¹ Incluye un cierre de empalme de las 48 o 96 fibras.

⁶² Relativa a los diversos elementos de infraestructura de los que hace uso dicho servicio.

Uso y mantenimiento de la trayectoria para cable	Contraprestación anual
Componente fija	\$1,811.51 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$2.53 M.N. / por metro lineal de tendido de cable desagregado

d) Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte

Con relación al servicio de canales ópticos de alta capacidad, la tarifa recurrente del servicio de canales ópticos de alta capacidad será:

Velocidad del servicio	Contraprestación mensual
STM-16	\$143,354.04
STM-64	\$350,472.98
1 GE	\$39,088.74
10 GE	\$98,712.73
100 GE	\$304,498.82

La tarifa por empalme necesario para la conexión de las puntas de fibra del Concesionario Solicitante en los puntos de entrega del servicio de canales ópticos de alta capacidad será:

Concepto	Contraprestación (por evento)
Por empalme necesario para la conexión de las puntas de fibra en los puntos de entrega	Conforme a tarifa de empalme de hilo de fibra óptica del servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada

En caso de que el Concesionario Solicitante desee realizar la contratación con el AEP de las puntas y equipo correspondiente, la tarifa aplicable a los gastos de instalación será aquella establecida en la "Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones y Autorizados de Telecomunicaciones".

e) Servicio de Renta de Fibra Oscura

La tarifa aplicable al Servicio de Renta de Fibra Oscura deberá acordarse entre las partes involucradas, de conformidad con las condiciones especificadas en la Oferta de Referencia para su acceso.

f) Actividades de apoyo

- Tarifas para servicios de Visita Técnica.

Existen cinco tipos de visita que podrá solicitar el Concesionario Solicitante, el cobro dependerá de las actividades que se deban realizar para cada uno, dependiendo de la solicitud del Concesionario Solicitante.

Tipo de Visita Técnica	Contraprestación única
Para Postes	\$1,391.33 M.N. por km
Para Pozos y Canalizaciones	\$6,968.33 M.N. por km
Para el servicio de Torres	\$11,691.82 M.N. por Torre
Para Sitios, Predios y Espacios Físicos*	\$5,714.38 M.N. por Predio
Para Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada.	\$5,714.38 M.N. por Evento

* Sólo para el servicio de sitios, predios y espacios físicos la unidad base para el cobro es: periodo de 8 horas.

Cobro único: unidad base * número total de días de visita

Si es necesario realizar trabajos adicionales, el Concesionario Solicitante deberá cubrir la totalidad de los costos de las actividades de:

Concepto	Contraprestación única
Apertura de un pozo	\$473.52 M.N. por evento
Desazolve de un pozo	\$666.43 M.N. por evento
Desagüe de un pozo	\$417.98 M.N. por evento

- **Tarifas para servicios de Análisis de Factibilidad.**

El Análisis de Factibilidad consiste en la evaluación del anteproyecto o solicitud de Compartición de Infraestructura Pasiva presentado por el Concesionario Solicitante. El Análisis de Factibilidad puede ser de la siguiente manera:

Tipo de análisis de factibilidad	Contraprestación única
Para la compartición de postes	\$745.35 M.N. por km
Para la compartición de pozos, de ductos y canalizaciones	\$795.04 M.N. por km
Para la compartición de torres	\$4,384.43 M.N. por Torre
Construcción / Adaptación (Compartición de Espacios)	\$44,599.69 M.N. por servicio
Infraestructura de Fuerza	\$46,767.29 M.N. por servicio
Renta de Espacios Físicos	\$46,767.29 M.N. por servicio
Renta de Predios	\$46,767.29 M.N. por servicio

En el anteproyecto, el Concesionario 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 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 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	\$2,089.91 M.N. (unidad base)

Para los periodos y horarios de trabajos programados y/o eventos especiales, se adicionará el 200% a la unidad base. Se entenderán por trabajos programados y/o eventos especiales los relacionados a verificaciones derivadas de inconsistencias en instalaciones realizadas por el Concesionario Solicitante respecto al anteproyecto, así como cuando se requiera verificación en caso de que algún elemento instalado en la infraestructura compartida esté causando daño o perjuicio a la misma o ponga en peligro la seguridad de las personas o la propiedad.

g) 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.”⁶³

Por otra parte, cabe destacar que, de acuerdo a los datos del Registro Público de Concesiones⁶⁴, los siguientes operadores firmaron convenios con el AEP, siguiendo la estructura tarifaria plasmada en las Resoluciones 910 y 911, en el entendido de que tales niveles tarifarios resultan aplicables al periodo en comento: AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V.; AXTEL, S.A.B. DE C.V.; BESTPHONE, S.A. DE C.V.; CABLE SUR, S.A. DE C.V.; CABLE Y COMUNICACIÓN DE CAMPECHE, S.A. DE C.V.; CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V.; CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.; COEFICIENTE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; COMUNICABLE, S.A. DE C.V.; CONSORCIO DE RADIODIFUSORAS DE MEXICO, S.A. DE C.V.; CV TELECOMUNICACIONES DEL NORTE, S.A. DE C.V.; GRUPO JOSMAR TELECOM, S.A. DE C.V.; GRUPO LAMA TELECOM, S.A. DE C.V.; GUILLERMO MEDELLIN MILAN; LANTOINTERNET, S.A. DE C.V.; LUIS MAURICIO ORELLÁN GONZÁLEZ; MARCATEL COM, S.A. DE C.V.; MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V.; MEGA CABLE, S.A. DE C.V.; MEGACABLE COMUNICACIONES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.; MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.; MODESTO ORIHUELA GUERRERO; MULTI OPERADORA DE TELEVISION POR CABLE, S.A. DE C.V.; OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V.; OPERBES, S.A. DE C.V.; PEGASO PCS, S.A. DE C.V.; RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.; SISDECOM, S.A. DE C.V.; TELE AZTECA, S.A. DE C.V.; TELECABLE DE TIERRA CALIENTE, S.A. DE C.V.; TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.; TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.; TV CABLE DE ORIENTE, S.A. DE C.V. y UC TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.

⁶³ Disponible en la ORCI de Telmex, página 577 del documento

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift131217910.pdf>

⁶⁴ Véase la dirección electrónica: <http://ucsweb.ift.org.mx/vrpc/>

En la Ciudad de México a siete de enero de dos mil diecinueve, fecha en la que se concluye el Tercer Informe Trimestral dos mil dieciocho de Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica Impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones, mismo que se emite con los elementos que la Unidad de Cumplimiento, a través de la Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica, ha recabado en el periodo reportado en ejercicio de las facultades a que se refieren los artículos 41 y 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente. Dada su naturaleza, constituye un documento meramente informativo en términos del artículo 275 de la LFTyR, dirigido a verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la presentación de información documental, es decir no tiene por objeto pronunciarse respecto del cumplimiento de obligaciones para la realización de cualquier trámite ante el Instituto, ni para la emisión de la certificación de cumplimiento efectivo a que se refiere el artículo Décimo transitorio del decreto por el que fue expedida la LFTyR, ya que la misma se emitirá, en su caso, únicamente a solicitud del AEP previa supervisión y verificación del cumplimiento efectivo de sus obligaciones. Este informe no prejuzga sobre las posibles sanciones que pudieran derivarse de cualquier incumplimiento detectado por el Instituto en el ejercicio de sus facultades de supervisión y verificación, por lo que de resultar procedente iniciará los procedimientos sancionatorios o emitirá las sanciones que pudieran devenir con motivo de la supervisión y/o verificación descrita en el presente informe. Lo anterior con fundamento en el artículo 275 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y lo dispuesto en el artículo 41 y 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente, el Titular de la Unidad de Cumplimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones y el Director General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica, firma.

