

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

JULIO - SEPTIEMBRE 2019



ÍNDICE

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	4
1 INTRODUCCIÓN	10
1.1 ANTECEDENTES	10
1.2 OBJETIVO	11
2 SERVICIOS MÓVILES	13
2.1 CONVENIOS	13
2.1.1 Medidas relacionadas	13
2.1.2 Información de los Convenios	14
2.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T2 y T3 2019	14
2.1.4 Plazos para solicitud, firma y registro de Convenios de Servicios Móviles	15
2.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN	18
2.2.1 Medidas relacionadas	18
2.2.2 Información de los servicios	19
2.2.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019	19
2.2.4 Información de las fallas	20
2.2.5 Comparación de las fallas de servicios T2 y T3 2019	20
2.3 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES	25
2.3.1 Medidas relacionadas	25
2.3.2 Información de los servicios	26
2.3.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019	27
2.3.4 Información de las incidencias	29
2.3.5 Comparación de las incidencias de servicios T2 y T3 2019	29
2.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE	40
2.4.1 Medidas relacionadas	40
2.4.2 Información de los servicios	41
2.4.3 Comparación de servicios e incidencias entre el T2 y T3 2019	42
2.4.4 Información de las incidencias	45
2.4.5 Comparación de las fallas de servicios T2 y T3 2019	46
2.5 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA	50
2.5.1 Medidas relacionadas	50
2.5.2 Información de los servicios	51
2.5.3 Comparación de servicios e incidencias entre el T2 y T3 2019	53
2.5.4 Notificaciones de servicios de nueva obra civil	56
2.5.5 Incidencias en los servicios	57
2.5.6 Comparación de las fallas de servicios T2 y T3 2019	58
3 SERVICIOS FIJOS	61
3.1 CONVENIOS	61

3.1.1 Medidas relacionadas	61
3.1.2 Información de los Convenios	62
3.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios entre el T2 y T3 2019	62
3.1.4 Plazos para solicitud, firma y registro de Convenios de Servicios Fijos	63
3.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN	66
3.2.1 Medidas relacionadas	66
3.2.2 Información de los servicios	67
3.2.3 Comparación de las solicitudes de servicio T2 y T3 2019	68
3.2.4 Información de las incidencias	74
3.2.5 Comparación de las incidencias de servicios T2 y T3 2019	75
3.2.6 Redundancia y balanceo de tráfico	84
3.2.7 Parámetros de calidad	86
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	89
3.3.1 Medidas relacionadas	89
3.3.2 Información de los servicios	90
3.3.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019	92
3.3.4 Información de las incidencias	105
3.3.5 Comparación de las incidencias de servicios T2 y T3 2019	106
3.3.6 Parámetros de calidad	112
3.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA	115
3.4.1 Medidas relacionadas	115
3.4.2 Información de los servicios	117
3.4.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019	120
3.4.4 Solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG	123
3.4.6 Solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres	131
3.4.7 Notificación de despliegue de Nueva Obra Civil	134
3.4.8 Incidencias en los servicios	135
4 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN	136
4.1 CONVENIOS	136
4.1.1 Medidas relacionadas	136
4.1.2 Etapas de autorización a los Convenios	136
4.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios de Desagregación entre el T2 y T3 2019	136
4.1.4 Plazos para solicitud, firma y registro de Convenios de Desagregación	137
4.2 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AEPT	138
4.2.1 Medidas relacionadas	138
4.2.2 Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRL)	146
4.2.3 Servicio de Reventa de Internet (SRI)	154
4.2.4 Servicios de Reventa de Paquetes (SRP)	165
4.2.5 Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)	177
4.2.6 Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	182
4.2.7 Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)	190
4.2.8 Trabajos Especiales	194

5 REPORTE DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO	197
5.1 ANTECEDENTES	197
5.2 TELCEL	197
5.3 TELMEX Y TELNOR	198
6 PROTECCIÓN A USUARIOS	200
6.1 MEDIDAS RELACIONADAS	200
6.2 MEDIDAS DE USUARIO FINAL	203
6.2.1 Telcel	203
6.2.2 Telmex y Telnor	205
6.3 SOY USUARIO	207
6.3.1 Telcel	207
6.3.2 Telmex y Telnor	211
7 VISITAS DE VERIFICACIÓN	216
8 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS TÍTULOS DE CONCESIÓN DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	218
8.1 TELMEX	218
9 DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS	220
9.1 TARIFAS MINORISTAS	220
9.1.1 TARIFAS AUTORIZADAS DEL SERVICIO MÓVIL	220
9.1.2 TARIFAS AUTORIZADAS DEL SERVICIO FIJO	234
9.2 TARIFAS MAYORISTAS	236
9.2.1 SERVICIOS MAYORISTAS DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES	236
9.2.2 SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE	242
9.2.3 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (MÓVIL)	244
9.2.4 SERVICIOS DE ENLACES DEDICADOS	246
9.2.5 SERVICIO DE DESAGREGACION DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONOMICO PREPONDERANTE	255
9.2.6 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (FIJA)	270

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES



ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

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

Acrónimo	Definición
AEPT	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones, determinado como tal por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los términos establecidos en el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.
AEPR	Agente Económico Preponderante en el sector de Radiodifusión, determinado como tal por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los términos establecidos en el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/77.
Cierto	Teligentia, S.A. de C.V. (Antes Teligentia)
Comunicalo	Comunicalo de México, S.A de C.V.
Connect	Connect Telecom, S. de R.L. de C.V.
Altán / Altán Redes	Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.
Altata / Altata Telecomunicaciones	Altata Telecomunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V.
Altcel	Altcel, S.A.P.I. de C.V.
AMX / América Móvil	América Móvil S.A. B. de C.V.
AS	Autorizado Solicitante. 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.
AT&T	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.; y Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V.
AuCIP	Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva para servicios móviles.
Autorizado	Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias Redes Públicas de Telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Axtel	Axtel, S.A.B. de C.V.
Bestel	Bestphone, S.A. de C.V. y Operbes, S.A. de C.V. (Forman parte del Grupo Televisa).
BT	BT Latam México, S.A. de C.V.
Bueno Cell	Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.
Carso / Grupo Carso	Grupo Carso, S.A.B. de C.V.
CDMX	Ciudad de México
CMI	Convenio Marco de Interconexión entre las redes Telcel, Telmex o Telnor con la Red Pública de Telecomunicaciones del Concesionario Solicitante que corresponda.
Coeficiente	Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.

Acrónimo	Definición
Concesionario	Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Convenio(s)	Es el acuerdo de voluntades que celebran por escrito, por una parte el AEPT y por otra parte un Concesionario Solicitante o AS y que contiene los términos y condiciones legales y técnicos para la prestación de servicios mayoristas regulados en las Medidas Asimétricas con base en las Ofertas.
Convergencia	Convergencia de México, S.A. de C.V.
CS	Concesionario Solicitante.
Decreto de Reforma Constitucional	Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6º, 7º, 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.
Desagregación	Separación de elementos físicos incluyendo la fibra óptica, técnicos y lógicos, funciones o servicios de la Red Pública de Telecomunicaciones local del AEPT, de manera que otros CS puedan acceder efectivamente a dicha Red Pública de Telecomunicaciones local.
DG-SVRA	Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica.
DH	Días Hábiles.
Directo	Directo Telecom, S.A. de C.V.
DISH	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
Equivalencia de insumos	Suministro de servicios mayoristas regulados e información relacionada con los mismos, a CS y AS, incluido el propio AEPT, en los mismos términos y condiciones, niveles de precios y calidad del servicio, plazos, sistemas, procesos y grado de fiabilidad.
Estatuto Orgánico	Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones publicado en el DOF el 4 de septiembre de 2014 y cuya última modificación se publicó en el referido medio de difusión el 7 de diciembre de 2018.
FreedomPop	Freedompop México, S.A. de C.V.
GIE	Grupo de Interés Económico.
Gigacable	Gigacable de Aguascalientes, S.A. de C.V.
Grupo Televisa	Las empresas contenidas en Bestel, Izzi y Sky, de conformidad con la definición de este apartado.
ICD	Indicadores Clave de Desempeño.
IENTC	IENTC, S. de R.L. de C.V.
IFT / Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Inbursa / Grupo Inbursa	Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.
Infraestructura Pasiva	Elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, incluyendo derechos de vía, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
Interconexión	Conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones que permite la conducción de tráfico entre dichas redes y/o entre servicios de telecomunicaciones prestados a través de las mismas, de manera que los usuarios de una de las Redes Públicas de Telecomunicaciones puedan conectarse e intercambiar tráfico con los usuarios de otra Red Pública de Telecomunicaciones y viceversa, o bien permite a los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones la utilización de servicios de telecomunicaciones provistos por o a través de otra Red Pública de Telecomunicaciones.

Acrónimo	Definición
IP	Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés Internet Protocol).
IP Matrix	IP Matrix, S.A. de C.V.
ITC	Informe Trimestral del Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
Izzi	En conjunto: Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.; Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Cablevisión, S.A. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V.; CV Telecomunicaciones del Norte, S.A. de C.V.; México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.; Televisión Internacional, S.A. de C.V.; Tele Azteca, S.A. de C.V.; TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.; Telecable del Estado de México, S.A. de C.V.; Televisión por Cable de Tabasco, S.A. de C.V.; Tlaxcable, S.A. de C.V.; T.V.I. Nacional, S.A. de C.V. y Grupo Cable TV de San Luis Potosí, S.A. de C.V. (Forma parte del Grupo Televisa).
Kiwi Networks / Kiwi	Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.
Quattro Com	LantolInternet, S.A. de C.V.
LAC	Código de área de localización para el servicio de voz y mensajes cortos en las tecnologías 2G (GSM) y 3G (UMTS).
LFT	Ley Federal del Trabajo.
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Marcatel	Marcatel Com, S.A. de C.V.
Maxcom	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.
MCM / MCM Telecom	Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.
Medida / Medida de Preponderancia	Cada una o conjunto de las Medidas impuestas al AEPT en el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 y el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia.
Medidas de Servicios de Desagregación	Medidas previstas en el Anexo 3 de la Resolución de Preponderancia denominadas como "Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del agente económico preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder, entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la Red Pública de Telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho agente".
Medidas de Servicios Fijos	Medidas previstas en el Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia denominadas como "Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos".
Medidas de Servicios Móviles	Medidas previstas en el Anexo 1 de la Resolución de Preponderancia denominadas como "Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones móviles".
Megacable	Mega Cable, S.A. de C.V.
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.
Open IP	OpenIP Comunicaciones, S.A. de C.V.
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva.

Acrónimo	Definición
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.
ORED	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
pCAI	Puerto de Conexión de Acceso Indirecto
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, de acuerdo con lo descrito en el artículo 16 y demás relativos de la LFTR y del Estatuto Orgánico.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor.
Qualfon	Qualtel, S.A. de C.V.
R1 a R9	Nueve regiones en las que se divide México para la prestación del servicio de telefonía móvil.
RAC	Código de área de ruteo para el servicio de datos 2G (GSM) o 3G (UMTS).
Red Pública de Telecomunicaciones	La red a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. Una Red Pública de Telecomunicaciones no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.
Replicabilidad económica	Condición en la cual los CS y los OMV pueden equiparar las tarifas de las ofertas minoristas del AEPT, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados, en combinación con los costos minoristas y de red de un operador eficiente.
Replicabilidad técnica	Condición en la cual los CS y los OMV pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del AEPT, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.
Resolución Bienal	Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las Medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76; autorizada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119.
Resolución de Preponderancia o Preponderancia	Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al grupo de interés económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V.; Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.; Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.; Radiomóvil Dipsa, S.A. de C. V.; Grupo Carso, S.A.B. de C.V. y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V., como Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones, aprobado por el IFT el 06 de marzo de 2014, a través de los cuales se imponen al AEPT una serie de Medidas asimétricas con objeto de evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia, emitida mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.
RPC	Registro Público de Concesiones.
SEG	Sistema Electrónico de Gestión que tiene como objetivo permitir a los CS consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones del AEPT, solicitar el Servicio de Interconexión, el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados, el Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios, el Servicio Mayorista de Usuario Visitante, el Servicio Mayorista de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y los Servicios de Desagregación; así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas y monitorear la solución de las mismas y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.
SERT	Sistema Electrónico de Registro de Tarifas
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.

Acrónimo	Definición
Servicio de Usuario Visitante	Servicio mediante el cual los usuarios de una Red Pública de Telecomunicaciones de servicio local móvil pueden originar o recibir comunicaciones de voz o datos a través de la infraestructura de acceso de otro concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones del servicio local móvil, sin necesidad de realizar algún procedimiento adicional, al tratarse de usuarios de otra región local móvil o al estar fuera de la zona de cobertura de su proveedor de servicios móviles.
Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios / Servicio de OMV	Servicio a través del cual un OMV comercializa o revende a sus Usuarios Finales servicios de telecomunicaciones móviles mediante la Red Pública de Telecomunicaciones del AEPT.
Servicio Mayorista de Telecomunicaciones	Servicio de telecomunicaciones que consiste en el suministro de acceso a elementos individuales, a capacidades de una red o servicios, incluyendo los de interconexión, que son utilizados por CS o AS para proveer servicios de telecomunicaciones a los Usuarios Finales.
Servicio Mayorista de Usuario Visitante	Servicio por el cual el AEPT permite el uso de su infraestructura para que los Usuarios Finales que no sean sus suscriptores, puedan hacer uso del Servicio de Usuario Visitante.
Servicios Auxiliares Conexos	Servicios que forman parte de los Servicios de Interconexión necesarios para la interoperabilidad de las Redes Públicas de Telecomunicaciones, que incluyen, entre otros, los servicios de información, de directorio, de emergencia, de cobro revertido o de origen, vía operadora, de facturación y de cobranza y los demás que se requieran para permitir a los Usuarios Finales de un CS comunicarse con los Usuarios Finales de otro CS y tener acceso a los servicios suministrados por este último o por algún otro proveedor autorizado al efecto.
Servicios de Datos Móviles	Provisión de conexión inalámbrica y móvil para el intercambio de datos, incluyendo el intercambio de datos por medio de Internet.
Servicios de Interconexión	Servicios que se prestan entre concesionarios de servicios de telecomunicaciones para realizar la interconexión entre sus redes e incluyen, entre otros, la conducción de tráfico, su originación y terminación, enlaces de transmisión, señalización, tránsito, puertos de acceso, coubicación, la compartición de infraestructura para interconexión, facturación y cobranza, así como otros servicios auxiliares de la misma y acceso a servicios.
Servnet	Servnet México, S.A. de C.V.
SIP	Protocolo de Iniciación de Sesión (SIP por sus siglas en inglés Session Initiation Protocol).
Sisdecom	Sisdecom, S.A. de C.V.
Sky	Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.
T1	Primer trimestre.
T2	Segundo trimestre.
T3	Tercer trimestre.
T4	Cuarto trimestre.
TAC	Código de área de búsqueda para la tecnología 4G (LTE).
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.

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

1 INTRODUCCIÓN



1 INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

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

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

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

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

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

1.2 OBJETIVO

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

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

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

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

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

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

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

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

2 SERVICIOS MÓVILES



2 SERVICIOS MÓVILES

2.1 CONVENIOS

2.1.1 Medidas relacionadas

Undécima: incluye los requisitos que se verán reflejados en la suscripción del Convenio Marco, estableciéndose un plazo de 10 DH 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 DH.

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 Información de los Convenios

A continuación, se señalan las obligaciones de Preponderancia referentes a los Convenios de Servicios Mayoristas Regulados.

Figura 2.1: Obligaciones relacionadas con los Convenios de los Servicios Móviles [Fuente: Anexo 1 de la Resolución Bienal y CMI 2019]

Medidas/Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos ¹
Undécima	Suscripción del CMI	10 DH 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 firma 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 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.

Las Medidas de Preponderancia del Anexo 1, 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 DH contados a partir de la solicitud, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Decimotercera del CMI.

Cabe aclarar que para la firma de los Convenios se han considerado como inhábiles los sábados y domingos, así como los días de descanso obligatorio indicados en artículo 74 de la 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 los Convenios que son resultado de Resoluciones del Instituto, mientras que el registro aplica tanto a Convenios Marco como a Convenios Modificatorios.

2.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios T2 y T3 2019

De la apreciación que se tiene en la Figura 2.1 se distingue que los convenios solicitados se firmaron y se presentaron para su registro ante el Instituto, en el trimestre de mérito. No se realizaron solicitudes para firma del CMI.

Figura 2.2: Comparación de las etapas de los Convenios entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]

Etapas	CMI		OMV		UV		AuCIP	
	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019
Solicitudes de Convenios ¹	2	-	8	3	-	1	1	1
Firma de Convenios	2	-	8	3	-	1	1	1
Registro de Convenios	2	-	21 ²	3	-	1	1	1

¹ Se incluyen todos los Convenios Marco y Convenios Modificatorios.

² Se registraron 13 convenios pertenecientes a solicitudes de T1 2019.

¹ Ley Federal del Trabajo. Disponible en el siguiente enlace:
<http://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/18.pdf>

² Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba su calendario anual de sesiones ordinarias y el calendario anual de labores para el año 2019 y principios de 2020. Disponible en el siguiente enlace:
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5546199&fecha=11/12/2018

Resumen

Telcel

- En el T3 2019 no se realizaron solicitudes para suscripción del CMI.
- En lo que refiere a las solicitudes para firma de convenios de OMV y la presentación para su registro ante el Instituto, se observó una disminución en comparación al trimestre previo.
- Para el trimestre de mérito se realizó la solicitud, firma y registro ante el Instituto de un convenio de UV.

Telesites

- Las solicitudes para celebrar convenios para AuCIP, fue coincidente con T2 2019.

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

A continuación, se realiza un análisis de las solicitudes, firmas y presentación para registro de los Convenios de servicios mayoristas realizadas entre los integrantes del AEPT y diferentes CS durante el T3 2019.

Convenio Marco de Interconexión

► Telcel

Seguimiento de solicitudes de Convenios Marco de trimestres anteriores

Se tiene el reporte de un convenio previo al periodo sujeto a revisión, en la Figura 2.3 se muestra el detalle.

Figura 2.3: Detalle de los CMI solicitados a Telcel en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Resolución IFT (si aplica)	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	Octacomm, S.A. de C.V.	Marco	–	25/02/2019 ³	30/05/2019	64 ⁴	17/06/2019	13

¹ Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para que la información quede acorde con la información en poder RPC.

² La fecha de notificación de la Resolución es aquella en la que comienza 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 Continúan las acciones de supervisión.

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

³ En el ITC T2 2019, se reportó un CMI suscrito identificado en el RPC, por lo que la información complementaria para el cálculo de los plazos de firma fue reportada por el AEPT en el T3 2019.

Operador Móvil Virtual

Convenios Marco

En el periodo de mérito se registró un Convenio Marco de OMV, del cual se muestra el detalle en la Figura 2.4.

Figura 2.4: Detalle de los Convenios Marco de OMV solicitados a Telcel [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	Axtel, S.A.B. de C.V.	Marco	02/07/2019	08/07/2019	4	01/08/2019	8

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

² La fecha de notificación de la Resolución es aquella en la que comienza el periodo de firma del Convenio.

Convenios Modificatorios

Se tiene el reporte de tres solicitudes correspondientes a la suscripción de Convenios Modificatorios de OMV, los cuales se firmaron y presentaron para su registro en el RPC, en el periodo de mérito (Figura 2.5).

Figura 2.5: Detalle de los Convenios Modificatorios de OMV solicitados a Telcel [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Modificatorio	05/08/2019	09/08/2019	4	19/08/2019	6
2	Freedompop México, S.A. de C.V.	Modificatorio	20/07/2019	25/07/2019	3	08/08/2019	8

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

² La fecha de notificación de la Resolución es aquella en la que comienza el periodo de firma del Convenio.

UV

Convenios Modificatorios

En el periodo de mérito se tiene registro de un convenio Marco de UV, del cual se muestra el detalle en la Figura 2.6.

Figura 2.6: Detalle de los Convenios Modificatorios de UV solicitados a Telcel [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	Modificatorio	20/09/2019	30/09/2019	6	-.3	-.3

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

² La fecha de notificación de la Resolución es aquella en la que comienza el periodo de firma del Convenio.

³ Continúan las acciones de supervisión

Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

► Telesites

Convenios Marco

Se tiene el registro de una solicitud correspondiente a la suscripción de Convenio Marco de la Oferta de AuCIP, dicho convenio fue suscrito y registrado en el periodo de mérito (Figura 2.7).

Figura 2.7: Detalle de los Convenios Marco de AuCIP solicitados a Telesites [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

N°	CS ¹	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) ²	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) ³	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	Lantointernet, S.A. de C.V.	Marco	05/09/2019	11/09/2019	4	24/09/2019	8

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

² La fecha de notificación de la Resolución es aquella en la que comienza 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.

2.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN

2.2.1 Medidas relacionadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Servicio de Interconexión es aquel mediante el cual los Concesionarios llevan a cabo una conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones, 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 conforme a lo establecido en el artículo 133 de la LFTR tiene la obligación de prestar todos los Servicios de Interconexión; servicios a los que alude el artículo 127 de la LFTR bajo los términos y condiciones establecidos en el CMI aprobado por el IFT, el cual es publicado de manera anual en los portales de Internet del Instituto y del AEPT respectivamente.

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

2.2.2 Información de los servicios

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 tránsito⁴
- servicio de señalización
- coubicación
- facturación y cobranza
- puerto de acceso
- servicios auxiliares conexos

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

Cabe aclarar que durante el T3 2019 ningún CS realizó la solicitud algún servicio.

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 / 2019]

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

2.2.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019

Resumen

Telcel

- Durante el T3 2019, no se reportaron solicitudes de servicio.

⁴ Cabe destacar, que la infraestructura actual con la que cuenta Telcel, no está en posibilidad de proporcionar el Servicio de Enlaces de Interconexión. De lo anterior, el CMI Cláusula Quinta especifica que los enlaces de Interconexión serán provistos por Telmex o Telnor.

Información de las solicitudes de servicios

En el periodo analizado no se presentaron a Telcel solicitudes para la prestación de los servicios de Interconexión, no obstante, se tiene registro de 32 CS que cuentan con un convenio de interconexión vigente⁵ (Figura 2.9).

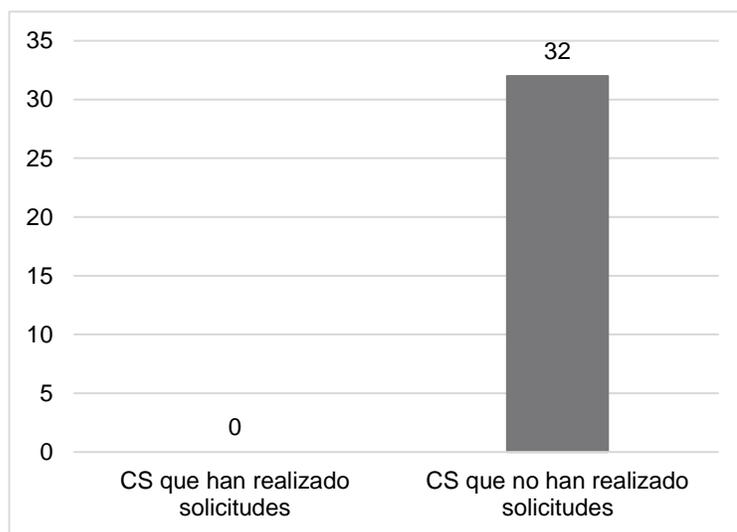


Figura 2.9: Total de CS con Convenio de Interconexión vigente, que han realizado solicitudes a Telcel [Fuente: Información obtenida del RPC T3 2019]

Comparación de otros parámetros e indicadores

De la información en poder del Instituto, se observó que el número de puertos de interconexión utilizados en señalización IP (38) y puertos TDM (4,330) se mantuvieron constantes respecto al T2 2019.

2.2.4 Información de las fallas

En la Figura 2.10 se resume lo que estipula el CMI, en el Anexo E, numeral 3 'Fallas mantenimiento y reparaciones', el cual contempla 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 específica que las partes deberán proveerse mutuamente soluciones que les permitan restablecer, regularizar y garantizar la continuidad y calidad en el plazo de una hora a partir de la presentación del reporte respectivo; y cuando la afectación sea parcial, el período máximo de solución será de tres horas a partir de la presentación del reporte correspondiente.

Figura 2.10: Obligaciones relacionadas con la solución de fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: CMI 2018 / 2019]

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

2.2.5 Comparación de las fallas de servicios T2 y T3 2019

En la Figura 2.11 se presenta una comparación de las fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil entre el T2 y T3 2019, en la cual se destaca que de las fallas reportadas en el periodo considerado, 42

⁵ Información obtenida del RPC.

corresponden a puertos de acceso y 21 a dispositivos. En ambos casos se observa un incremento en el reporte de fallas respecto al T2 2019.

		T2 2019	T3 2019	Var.
Conducción de tráfico	Parcial	–	–	–
	Total	–	–	–
Puerto de acceso	Parcial	13	42	223.08%
	Total	–	–	–
Dispositivos	Parcial	12	21	75%
	Total	–	–	–

Figura 2.11: Comparación de los reportes de fallas para el Servicio de Interconexión móvil entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

Tipo de servicio afectado

En el periodo analizado se reportaron un total de 63 fallas para el Servicio de Interconexión referidas a dispositivos y puertos de acceso, Figura 2.12.

Figura 2.12: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Servicio afectado		FALLAS TOTALES
	Puerto	Otro (dispositivo)	
AT&T	9	1	10
Directo	2	–	2
Grupo Televisa ⁶	10	1	11
Marcatel	3	–	3
Maxcom	2	1	3
MCM	5	–	5
Megacable	2	2	4
Telefónica	7	14	21
Total Play	1	2	3
UC Telecom	1	–	1
TOTAL	42	21	63

⁶ Conformado por:

- Bestphone, S.A. de C.V.,
- Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.,
- Cabelmás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.,
- Cablevisión Red, S.A. de C.V.,
- Cablevisión, S.A. de C.V.,
- México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.,
- Operbes, S.A. de C.V.,
- Tele Azteca, S.A. de C.V.,
- Televisión Internacional, S.A. de C.V.,
- TV Cable De Oriente, S.A. de C.V.

Tipo de afectación

Como se ha mencionado, el CMI contempla plazos máximos de solución de fallas dependiendo si la afectación del servicio es total o parcial. La Figura 2.13 muestra el número de fallas resueltas durante el T3 2019 en los Servicios de Interconexión, por tipo de afectación asignada.

Figura 2.13: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil por tipo de afectación [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Afectación del servicio		FALLAS TOTALES
	Parcial	Total	
AT&T	10	–	10
Directo	2	–	2
Grupo Televisa ⁷	11	–	11
Marcatel	3	–	3
Maxcom	3	–	3
MCM	5	–	5
Megacable	4	–	4
Telefónica	21	–	21
Total Play	3	–	3
UC Telecom	1	–	1
TOTAL	63		63
%	100%	–	100%

Responsable de las fallas

De las 63 fallas reportadas en el T3 2019, 42 fueron imputables al CS y 21 al AEPT, Figura 2.14. El AEPT fue responsable del 33% del total de fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil en el periodo sujeto a revisión.

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 2019]

CS	Responsable de las fallas			TOTAL
	AEPT	CS	Terceros ¹	
AT&T	1	9	–	10
Directo	–	2	–	2

⁷ Conformado por:

- Bestphone, S.A. de C.V.,
- Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.,
- Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.,
- Cablevisión Red, S.A. de C.V.,
- Cablevisión, S.A. de C.V.,
- México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.,
- Operbes, S.A. de C.V.,
- Tele Azteca, S.A. de C.V.,
- Televisión Internacional, S.A. de C.V.,
- TV Cable De Oriente, S.A. de C.V.

CS	Responsable de las fallas			TOTAL
	AEPT	CS	Terceros ¹	
Grupo Televisa	1	10	–	11
Marcatel	–	3	–	3
Maxcom	1	2	–	3
MCM	–	5	–	5
Megacable	2	2	–	4
Telefónica	14	7	–	21
Total Play	2	1	–	3
UC Telecom	–	1	–	1
TOTAL	21	42	–	63
%	33%	67%	–	100%

¹ Las incidencias de terceros son aquellas que no son responsabilidad del AEPT ni del CS.

Es importante reseñar que de los CS que reportaron fallas en los Servicios de Interconexión móvil en el T3 2019, Telefónica no ha firmado el CMI de Preponderancia para dichos servicios, tiene firmado un Convenio distinto, al que se le aplican distintas condiciones y obligaciones de plazos.

Solución de fallas

En cuanto a los tiempos de solución de fallas, el AEPT indica que todas fueron solucionadas en exactamente un 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 un minuto. Por tanto, se resolvieron todas las fallas dentro de los tiempos máximos establecidos en el CMI.

La Figura 2.15 muestra por Entidad Federativa el número de las fallas en el Servicio de Interconexión móvil reportadas en el periodo analizado, resaltando que una incidencia pudo afectar a más de un PDIC.



Figura 2.15: Dispersión geográfica de fallas en el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

La Figura 2.16 muestra el número de las fallas en las Entidades Federativas donde se encuentran los diferentes puntos de Interconexión.

Figura 2.16: Total de fallas reportadas por CS por Estado del Servicio de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	No Incidencias
AT&T	10
CDMX	1
CDMX	2
CDMX	2
CDMX	1
CDMX, Jalisco, Nuevo León	2
CDMX, Jalisco	2
Directo	2
CDMX	2
Grupo Televisa	11
Jalisco	5
CDMX	6
Marcatel	3
Jalisco	1
CDMX	1
CDMX, Jalisco, Nuevo León	1
Maxcom	3
CDMX	3
MCM	5
Jalisco	1
Jalisco, CDMX	1
CDMX	3
Megacable	4
Jalisco	4
Telefónica	21
Tamaulipas	1
Baja California	1
Baja California	2
CDMX	1
Tamaulipas	2
Jalisco	1
San Luis Potosí	1
San Luis Potosí	2
Veracruz	1
Veracruz	3
Baja California	1
Baja California	5
Total Play	3
CDMX	1
Nuevo León	1
Nuevo León, Jalisco	1
UC Telecom	1
CDMX	1
Total general	63⁸

⁸ En la Figura 2.15 se muestra un total de 80 incidencias, esto es debido a que una incidencia puede afectar a más de una Entidad Federativa, como se muestra en la Figura 2.16.

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

2.3.1 Medidas relacionadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.2 Información de los servicios

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

Figura 2.17: Obligaciones relacionadas con el Servicio de OMV [Fuente: Ofertas OMV 2018 / 2019]

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

¹ Telcel reflejará en el plan de trabajo los tiempos en los cuales se suspenden las actividades en la Red "congelamiento de la Red", como ejemplo, durante el 12 de diciembre al 6 de enero de cada año, suspenderá cualquier trabajo que tenga por objeto intervenir la Red.

Para las Ofertas OMV 2018 y 2019, no se establecen tiempos para validación de solicitudes y de viabilidad técnica.

2.3.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019

Como se observa en la siguiente figura, para el trimestre sujeto a revisión no se reportaron solicitudes nuevas en el servicio de comercialización y reventa durante el T3 2019.

		T2 2019	T3 2019	Var.
OMV	Revendedor	1	-	-
	Completo	-	-	-

Figura 2.18: Comparación de las solicitudes del Servicio de Comercialización o Reventa de Servicios OMV entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

Resumen

Telcel

- Durante el T3 2019, no se registraron solicitudes por parte de los concesionarios.

Información de las solicitudes de servicios

En el periodo analizado no se presentaron a Telcel solicitudes para la prestación de los servicios de OMV, no obstante, se tiene registro de que nueve CS cuentan con un convenio de comercialización y reventa de servicios vigente⁹, Figura 2.19.

⁹ Información obtenida del RPC.

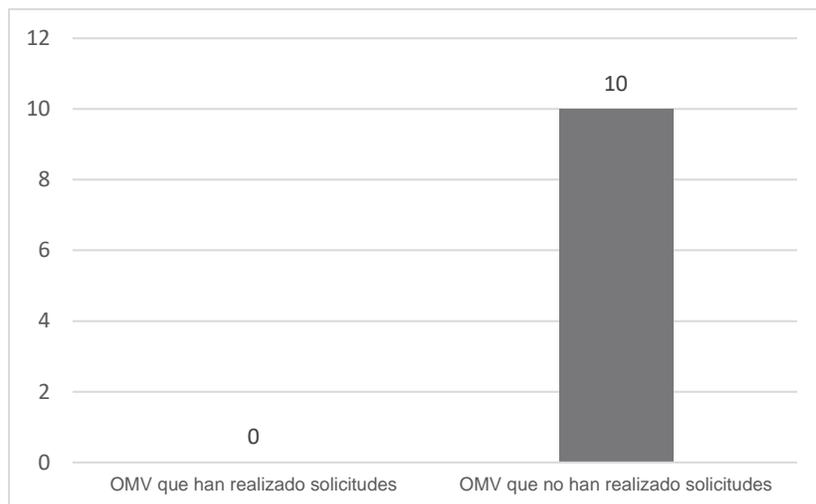


Figura 2.19: Total de CS con Convenio de OMV vigente, que han realizado solicitudes a Telcel [Fuente: Información obtenida del RPC, T3 2019]

► Telcel

El Anexo 1 'Oferta de Servicios', numeral V de las Ofertas OMV 2018 y 2019 establece el procedimiento de solicitud de los servicios contemplados en la Oferta y los plazos máximos para la liberación comercial de los servicios de la Oferta.

De la información analizada para el periodo sujeto a revisión se identifica que Neus tiene firmada la oferta OMV 2018. La Oferta OMV 2019 ha sido firmada por Altcel, Axtel, Bueno Cell, Freedompop, Maxcom, Operbes, Servitron, Telecom 360 y TV cable de Oriente por lo que el análisis de sus obligaciones se realizó con base en lo estipulado en la oferta que tienen firmada.

Seguimiento a solicitudes de servicios de trimestres anteriores

► Telcel

De conformidad a lo indicado en las ofertas OMV 2018 y 2019 referente a la entrega de las solicitudes del servicio, se identificó el registro de una solicitud por parte de Operbes, la cual fue realizada en el T2 2019, el seguimiento de la misma se mantuvo desde la solicitud hasta la entrega, del cual se identificó que dicho servicio se entregó en el plazo acordado por las partes, que resultó mayor al estipulado en las ofertas. El detalle se observa en la Figura 2.20.

Figura 2.20: Solicitud del servicio de OMV Revendedor realizada en el T2 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]

CS	Fecha de recepción de solicitud	Fecha de notificación al OMV de la validación de la solicitud	Fecha acordada de entrega de servicio
Operbes ¹	25/04/2019	25/04/2019	22/08/2019

¹ La solicitud se entregó en la fecha acordada entre las partes.

2.3.4 Información de las incidencias

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

- operación y mantenimiento
- informática
- ingeniería

Las obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias pueden clasificarse de acuerdo a las Ofertas OMV 2018 y 2019 como se observa en la Figura 2.21.

Figura 2.21: Obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias del Servicio de OMV [Fuente: Ofertas OMV 2018 y 2019]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo VII, numeral 3 (OMV 2018 y OMV 2019)	Validación de incidencia	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta 2018 Validado – Telcel revisa que el reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de atención del mismo, dentro de las 12 (doce) horas posteriores o a la apertura del reporte en un horario de lunes a domingo de 7 a 22 horas, fuera de ese horario de atención será de 24 (veinticuatro) horas • Oferta 2019 Validado – Telcel revisa que el reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de atención del mismo, dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la apertura del reporte
Anexo VII, numerales 4 y 5 (OMV 2018 / 2019)	Solución de falla	<p>Se contempla un tiempo máximo de solución de fallas en función del tipo de OMV y la gravedad de la misma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OMV Revendedor y según la gravedad de la incidencia <ul style="list-style-type: none"> ○ menor – 72 horas hábiles en el 98% de los casos ○ media – 72 horas en el 98% de los casos ○ crítica – 12 horas en el 98% de los casos • OMV Completo y según la gravedad de la incidencia <ul style="list-style-type: none"> ○ menor – 72 horas en el 99% de los casos ○ media – 48 horas en el 98% de los casos ○ crítica – 6 horas en el 30% de los casos, 12 horas en el 65% de los casos y 24 horas en el 98% de los casos

El conteo de horas hábiles se realiza considerando el horario de atención indicado en las Ofertas OMV 2018 y 2019 (lunes a domingo de 7:00 am a 10:00 pm).

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

2.3.5 Comparación de las incidencias de servicios T2 y T3 2019

En la Figura 2.22 se presenta una comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T2 y T3 2019, en la que se observa una disminución en el número de incidencias.

		T2 2019	T3 2019	Var.
OMV Revendedor	Menor	1,780	1,711	-3.87%
	Media	-	-	-
	Crítica	-	-	-
OMV Completo	Menor	67	65	-2.98%
	Media*	-	-	-
	Crítica**	-	-	-

Figura 2.22: Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de OMV recibidas en el T2 y T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

Comparación de otros parámetros e indicadores

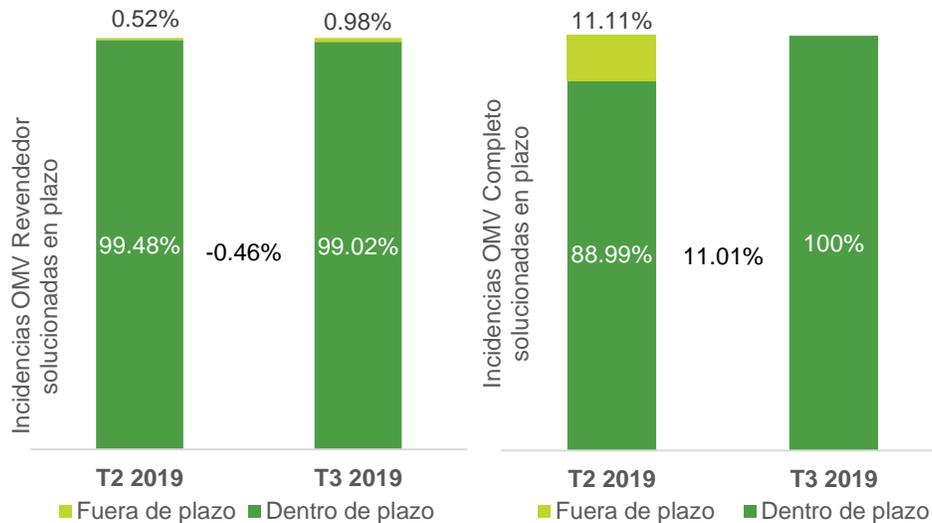
El número de líneas de usuarios finales de OMV Revendedor aumentó en el T3 2019 con respecto al trimestre anterior. Se redujo el número de incidencias por cada 1,000 líneas para OMV Revendedor; sin embargo, aumentó para OMV Completo (Figura 2.23). El tiempo promedio de solución disminuyó para el OMV completo, no obstante, para OMV Revendedor aumentó.

		T2 2019	T3 2019	Var.
Líneas totales	Revendedor	922,753	1,115,861	20.93%
	Completo	30,273	21,525	-28.90%
Inc. por cada 1,000 líneas	Revendedor	1.93	1.53	-20.73%
	Completo	2.21	3.02	36.65%
Tiempo medio de solución	Revendedor	4.71 horas hábiles	4.89 horas hábiles	3.82%
	Completo	16.91 horas	7.71 horas	-54.41%

Figura 2.23: Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio de OMV entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

El número de incidencias solucionadas dentro de plazo disminuyó ligeramente para el OMV Revendedor en el T3 2019; sin embargo, para el OMV Completo, incrementó al 100%, Figura 2.24.

Figura 2.24: Comparación de las incidencias acontecidas en el Servicio de OMV solucionadas en plazo en el T2 y T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Validación de reportes de incidencias

Cabe destacar que los tiempos de solución de incidencias conforme a lo dispuesto en el Anexo VII 'Procedimientos de la Atención de Incidencias de la Oferta OMV', en su numeral 3 se determina que una vez el CS levante el reporte de incidencia, el AEPT lo analizará y validará para determinar una solución dentro de las 24 horas siguientes. Si la misma fuera solucionada en un plazo no mayor de 24 horas, el AEPT notificará a través del SEG la solución de esta. En caso de que 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 1,776 incidencias reportadas, de las cuales el 99.49% fueron validadas en plazo, Figura 2.25.

Figura 2.25: 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 2019]

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo	
Altcel	25	–	25
Axtel	31	1	32
Bueno Cell	46	–	46
FreedomPop	225	1	226
Maxcom	32	1	33
Neus ¹	15	–	15
Telecom 360	1,393	6	1,399
TOTAL	1,767	9	1,776
%	99.49%	0.51%	100%

¹ Análisis realizado conforme a la Oferta OMV 2018.

Nota: Para este análisis se incluye el total de incidencias reportadas; por otro lado, en el análisis final se descartaron las incidencias que no cumplen con la información mínima requerida para la solución y las que son atribuibles a terceros.

Incidencias por tipo de OMV

Durante el T3 2019, se reportaron un total de 1,776 incidencias relacionadas con el Servicio de OMV, de estas, 38 incidencias fueron excluidas de este apartado debido a que: i) su reporte fue rechazado; ii) porque el OMV solicitó la cancelación; iii) el reporte no cumplía con toda la información necesaria y iv) debido a duplicidad del ticket de incidencia; asimismo, otras 60 incidencias por ser imputables a terceros¹⁰. Por lo que el análisis se realizó sobre 1,678 incidencias, Figura 2.26.

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

Figura 2.26: Número de incidencias del Servicio de OMV por tipo de OMV y número de líneas [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

OMV	Tipo de OMV	Incidencias	% de Incidencias ¹	Líneas
Altcel	Revendedor	23	9.87%	233
Axtel	Completo	26	4.37%	595
Bueno Cell	Revendedor	46	0.26%	17,627
FreedomPop	Revendedor	222	0.04%	595,211
Maxcom	Completo	27	0.13%	20,930
Neus	Revendedor	15	0.16%	9,100
Telecom 360	Revendedor	1,319	0.27%	493,690
Total general	-	1,678	0.15%	1,137,386

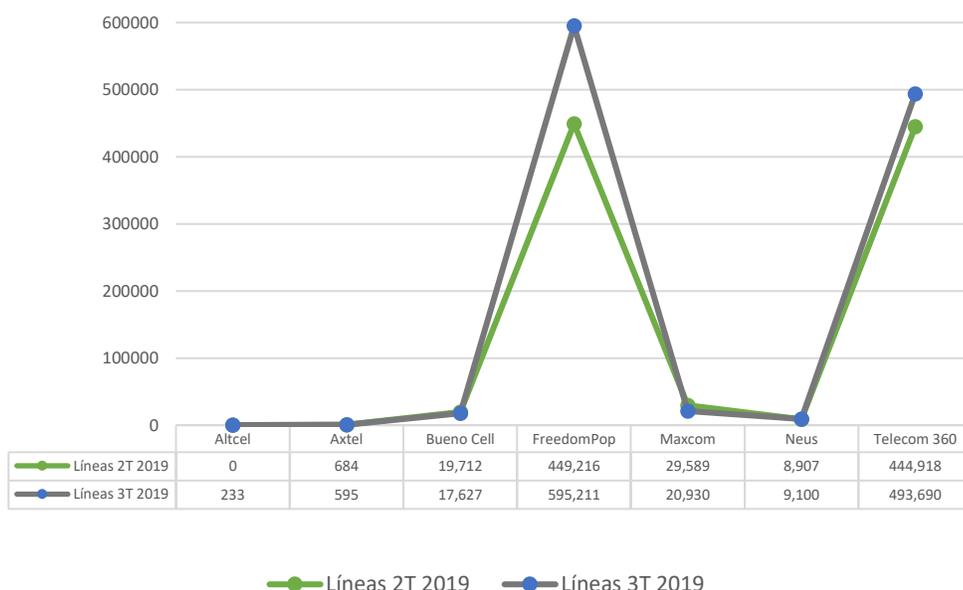
¹ El porcentaje corresponde al número de incidencias reportadas respecto al total de líneas.

¹⁰ Las incidencias de terceros son aquellas que no son responsabilidad del AEPT o del OMV.

Tendencia del número de líneas en T3 2019 respecto del T2 2019

Del análisis de la información de la sección anterior se observa en la Figura 2.27 la variación que han tenido los OMV en el T3 respecto del T2 en el total de número de líneas que opera cada uno al final del trimestre sujeto revisión.

Figura 2.27: Número total de líneas y la tendencia en T3 respecto a T2 para OMV revendedor y completo [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]



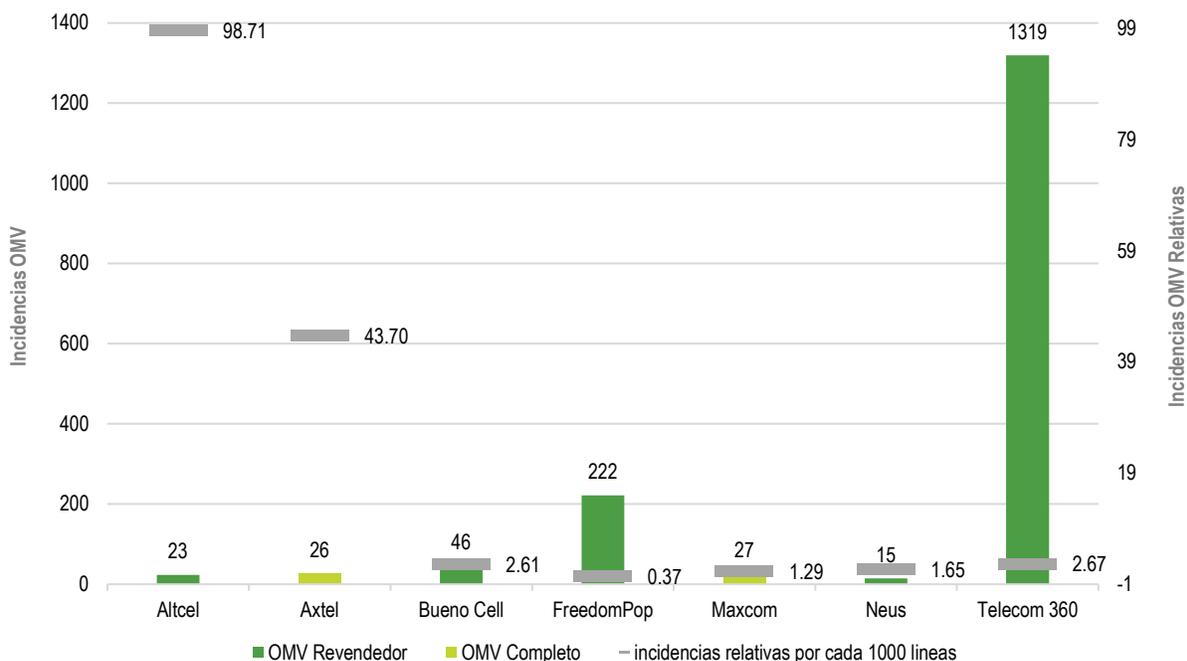
Gravedad de las incidencias

Del total de las incidencias a analizar, 1,625 fueron reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, todas ellas de gravedad menor. Las 53 incidencias restantes pertenecen a la categoría OMV Completo y/o Habilitador de Red, estas incidencias se clasificaron con gravedad menor de acuerdo a las Ofertas OMV 2018 y 2019.

Incidencias relativas

Considerando el tamaño relativo de cada operador, en función del número total de líneas, la Figura 2.28 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias por cada 1,000 líneas.

Figura 2.28: Incidencias en el Servicio de OMV reportadas en el T3 2019, en términos absolutos y en términos relativos al tamaño del OMV [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Tipo de Incidencias

De conformidad con lo estipulado en el Anexo VII de la Ofertas OMV 2018 y 2019, las incidencias pueden agruparse por tipo de reporte como se define en la Figura 2.29.

Figura 2.29: Incidencias en el Servicio de OMV por tipo de reporte [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

OMV	Operación y mantenimiento	Informática	TOTAL
Altcel	2	21	23
Axtel	26	–	26
Bueno Cell	–	46	46
FreedomPop	14	208	222
Maxcom	15	12	27
Neus	1	14	15
Telecom 360	135	1184	1319
TOTAL	193	1,485	1,678
%	11.50%	88.50%	100%

Solución de Incidencias

► OMV Revendedor

De las 1,625 incidencias de gravedad menor reportadas por OMV tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red sujetas a medición de tiempos, se obtuvo lo siguiente:

- 1,609 fueron atendidas en un plazo menor de 72 horas hábiles
- 16 fueron atendidas en un plazo mayor a 72 horas hábiles

Por lo tanto, en cuanto a las incidencias clasificadas con gravedad del tipo *menor* reportadas por OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, el AEPT las resolvió en el 99.02% de los casos en un plazo inferior a 72 horas hábiles de acuerdo con lo estipulado en la oferta de referencia.

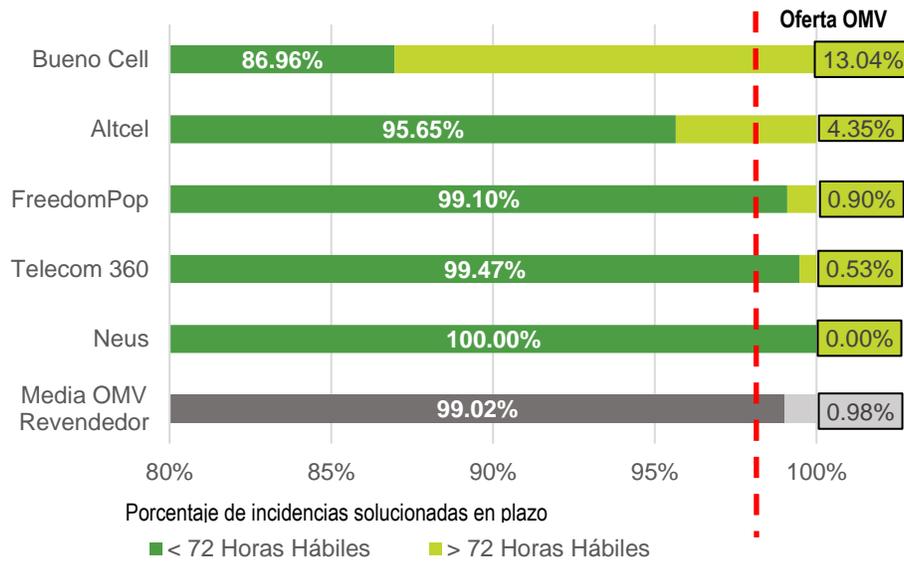
El detalle de tiempos en la solución de incidencias en Servicios para OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red se refleja en la Figura 2.30.

Figura 2.30: 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 2019]

OMV Oferta 2018/2019	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor 72 horas hábiles	Mayor 72 horas hábiles	
Altcel	22	1	23
Bueno Cell	40	6	46
FreedomPop	220	2	222
Neus	15	–	15
Telecom 360	1312	7	1319
TOTAL	1,609	16	1,625
%	99.02%	0.98%	100%

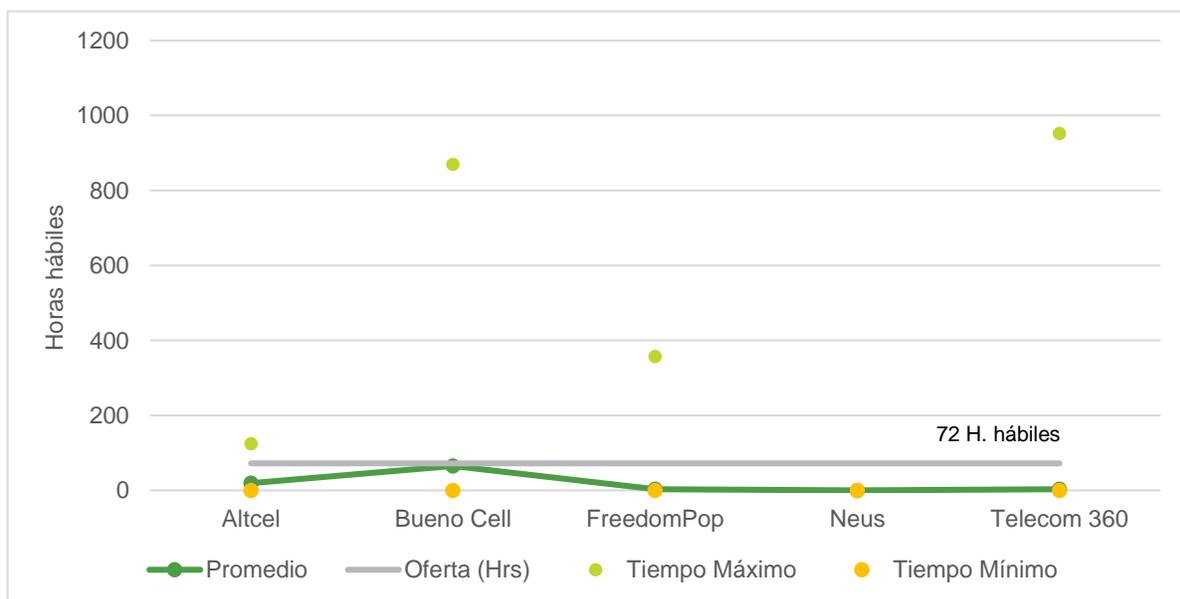
La Figura 2.31 muestra el porcentaje de incidencias solucionadas en plazo para OMV de tipo Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, así como el promedio para todos los OMV de este tipo.

Figura 2.31: 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 2019]



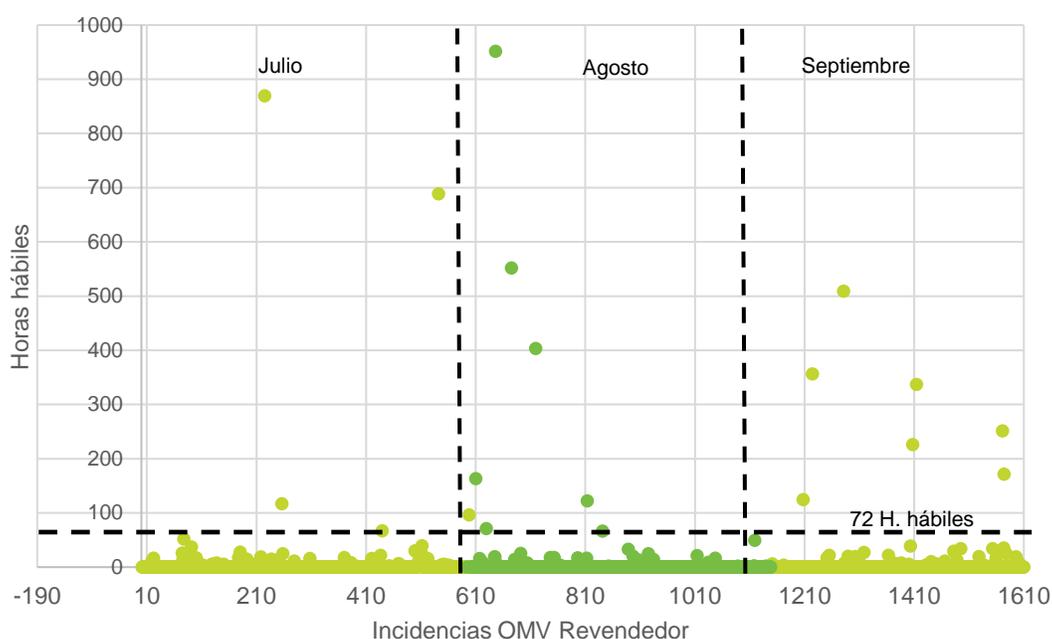
En la Figura 2.32 se muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias en el Servicio de OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red.

Figura 2.32: 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 2019]



Como puede observarse en la figura anterior, el tiempo mínimo de solución de incidencias en el Servicio de OMV suele ser cero; tal es el caso de las incidencias que son solucionadas antes del plazo de 24 horas de validación de incidencias. De manera adicional y al estar considerando horas hábiles, algunas fallas son reportadas y/o solucionadas fuera del horario laboral, resultando en un conteo de horas hábiles nulo. Por tanto y como puede apreciarse en la Figura 2.33, la mayoría de las incidencias se atendieron en plazos menores al estipulado en las Ofertas 2018 y 2019.

Figura 2.33: 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 2019]



OMV Completo

Del análisis de las 53 incidencias clasificadas con gravedad menor, reportadas por OMV tipo Completo y/o Habilitador de Red, se obtuvo que el total fueron atendidas en un plazo menor de 72 horas hábiles.

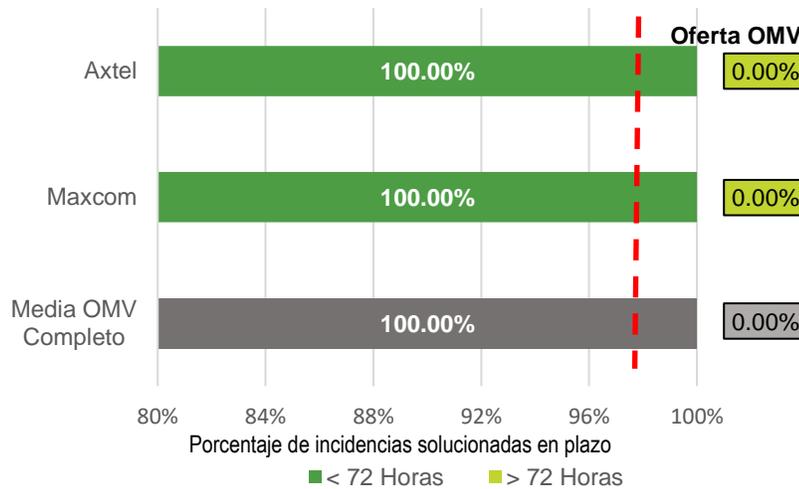
El detalle del análisis a las incidencias de Servicios para OMV Completo y/o Habilitador de Red se refleja en la Figura 2.34.

Figura 2.34: 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 2019]

OMV Oferta 2018/ 2019	Tiempo de solución de incidencia Menor a 72 horas	Tiempo de solución de incidencia Mayor a 72 horas	TOTAL
Axtel	26	–	26
Maxcom	27	–	27
TOTAL	53	–	53

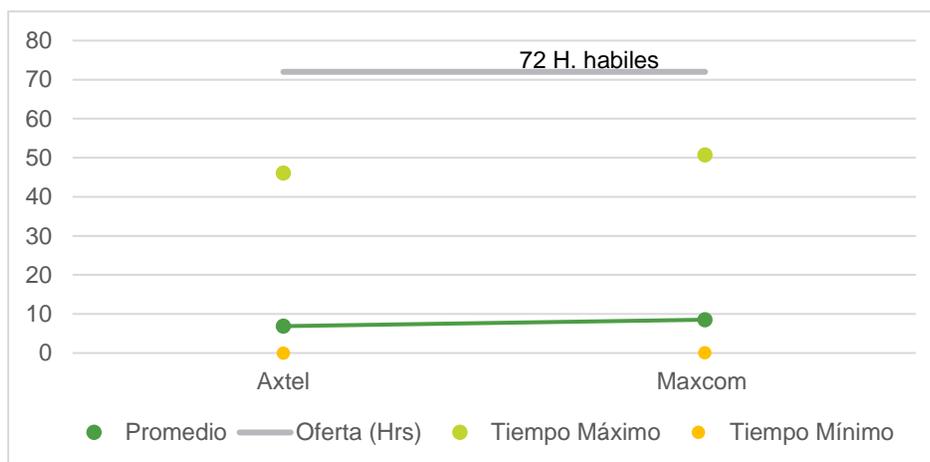
En la Figura 2.35 se muestra el porcentaje de incidencias solucionadas en plazo para OMV Completo y/o Habilitador de Red, así como el promedio para los OMV de este tipo.

Figura 2.35: 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 2019]



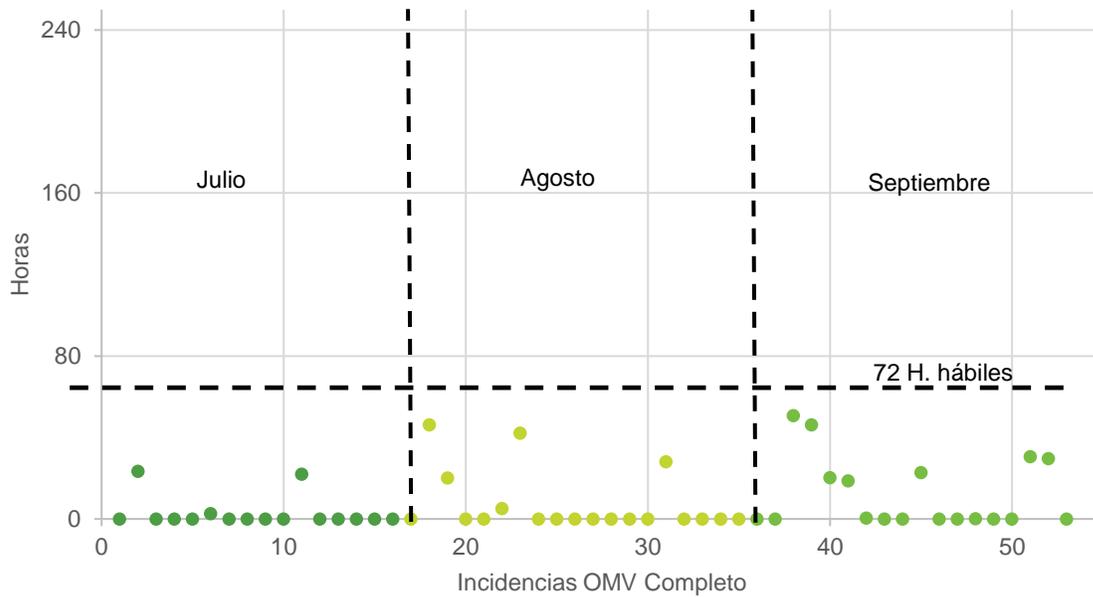
Se detalla el tiempo mínimo, máximo y promedio de solución de incidencias para los OMV de tipo Completo y/o Habilitador de Red en la Figura 2.36.

Figura 2.36: 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 2019]



Para OMV Completo y/o Habilitador de Red, el tiempo mínimo de solución de incidencias también es cero. En la Figura 2.37 se muestra la dispersión de solución en el tiempo de todas las incidencias reportadas para OMV Completo y/o Habilitador de Red en el T3 2019.

Figura 2.37: 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 2019]



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

2.4.1 Medidas relacionadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.2 Información de los servicios

Se destaca que la Oferta UV vigente es la correspondiente al año 2019; sin embargo, dicha Oferta no ha sido firmada por alguno de los CS que han reportado incidencias o solicitudes en el T3 2019, 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:

Servicios

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

Figura 2.38: Obligaciones en las solicitudes relacionadas con el Servicio Mayorista de UV [Fuente: Ofertas UV 2017 y 2018]

Numeral en la Oferta UV	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo IX, numeral 2	Validación de solicitud	El plazo de validación de solicitudes del Servicio Mayorista de UV es de 48 horas hábiles tras la presentación de la misma por parte del CS
Anexo IX, numeral 3.4 (sobre solicitudes completas, solo oferta UV 2018)	Solicitudes Completas	Para solicitudes completas: <ul style="list-style-type: none"> • Telcel contará con 20 DH para realizar los trabajos de implementación • Determinada la fecha de liberación comercial, el CS deberá firmar el Anexo V-B correspondiente • Una vez liberado el servicio, Telcel tendrá un plazo de 7 días naturales para la entrega de los mapas de cobertura
Anexo IX, numeral 3.5 (sobre solicitudes parciales, solo oferta UV 2018)	Solicitudes Parciales	Para solicitudes parciales, Telcel contará con 15 días naturales para realizar el análisis que determine que es técnicamente factible la división

Numeral en la Oferta UV	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo IX, numeral 3.7 (sobre solicitudes parciales, solo oferta UV 2018)	Solicitudes Parciales (partición de áreas de servicio)	<p>Para solicitudes parciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Telcel tendrá un plazo de 10 DH para la partición de dichas áreas de servicio Una vez terminado el plazo anterior, Telcel tendrá 20 (veinte) DH para la apertura de los Servicios de la Oferta en las áreas acordadas Determinada la fecha de liberación comercial, el CS deberá firmar el Anexo V-B correspondiente Una vez liberado el servicio, Telcel tendrá un plazo de 7 DH para la entrega de los mapas de cobertura liberada

2.4.3 Comparación de servicios e incidencias T2 y T3 2019

Comparación de las solicitudes

Para el T3 2019 se registraron 3 nuevas solicitudes para servicios de UV.

Figura 2.39: Comparación de las solicitudes del Servicio Mayorista de UV entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

		T2 2019	T3 2019	Var.
Solicitudes UV	Alta	–	3	–
	Baja	–	–	–

Resumen

Telcel

- Durante el T3 2019, se registraron 3 solicitudes de alta de servicios para las tecnologías 2G, 3G y 4G, dichas solicitudes fueron aceptadas.

Información de las solicitudes de servicios

En el periodo analizado se presentaron a Telcel 3 solicitudes para la prestación de los servicios de UV por parte de 2 concesionarios, no obstante, se tiene registro de 3 concesionarios que cuentan con un convenio de UV vigente¹¹, Figura 2.40.

¹¹ Información obtenida del RPC.

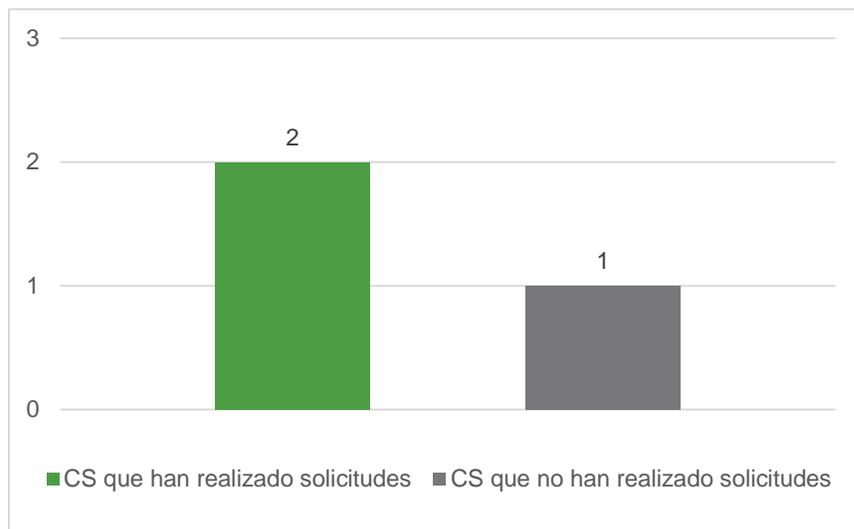


Figura 2.40: Total de CS con Convenio de UV vigente, que han realizado solicitudes a Telcel [Fuente: Información obtenida del RPC, T3 2019]

Durante el T3 2019, se presentaron 3 solicitudes de alta de las cuales las fechas de implementación de trabajos, liberación comercial de los servicios y la entrega al CS de los mapas de cobertura se realizaron en trimestre de mérito, al término de periodo se encuentran en proceso la fecha de liberación de los servicios y la entrega de los mapas de cobertura (Figura 2.41).

Figura 2.41: Fechas de entrega de los servicios solicitados durante el T3 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Tipo de solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de implementación de trabajos	Fecha de liberación de los servicios solicitados	Fecha de entrega de los mapas de cobertura
Telefónica	Completa ¹	28/08/2019	30/09/2019	_3	_3
Telefónica	Parcial ²	28/08/2019	_3	_3	_3
AT&T	_3	02/09/2019	_3	_3	_3

¹ Para implementar los servicios cuando la solicitud es Completa, esta no excederá de 60 (sesenta) DH.

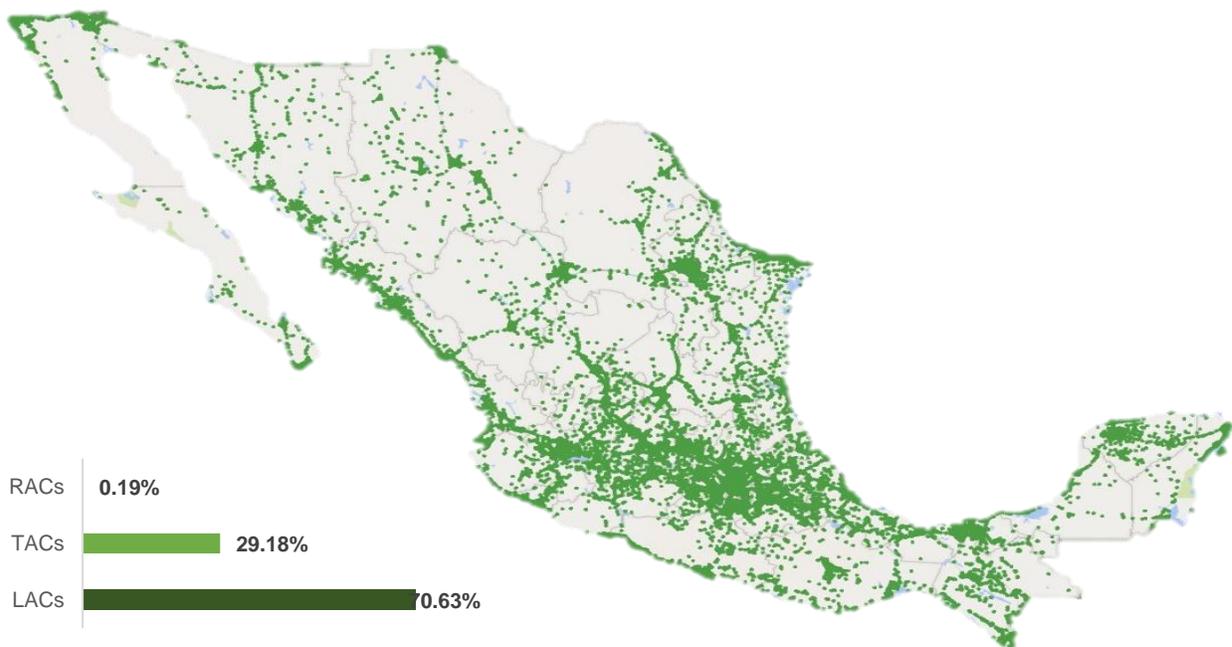
² Para implementar los servicios cuando la solicitud es Parcial, esta no excederá de 100 (cien) DH.

³ La solicitud aún se encuentra en proceso de implementación al término del T3 2019.

Regiones de cobertura por tipo de tecnología

Sobre las áreas de servicio del Servicio Mayorista de UV, la Figura 2.42 muestra las áreas de servicio de UV activas al T3 2019 solicitadas por los distintos CS en las 9 Regiones celulares de México.

Figura 2.42: Áreas de servicio UV activas al T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Comparación de otros parámetros e indicadores

Como se muestra en la Figura 2.43, el número de áreas de servicio de las LAC disminuyó con respecto al trimestre anterior.

	T2 2019	T3 2019	Var.
LACs	1,870	1,866	-0.21%
TACs	771	771	-
RACs	5	5	-
Incidencias por cada 100 áreas de servicio	1.81	0.72	-60.22%
Tiempo promedio de solución de incidencias	3.78 horas	4.81 horas	27.24%

Figura 2.43: Comparación de otros parámetros e indicadores del Servicio Mayorista de UV entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

2.4.4 Información de las incidencias

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

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

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

- Graves – en caso de que la incidencia haga imposible la prestación del servicio en una LAC, TAC o RAC, o afecte a un número estimado de más de 2,000 usuarios durante más de 30 minutos.
- No graves – las demás incidencias que afecten parcialmente el servicio en una LAC, TAC o RAC, o afecten a menos de 2,000 usuarios, sin importar el tiempo de afectación.

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

- Para las incidencias clasificadas como graves que afecten a un número estimado de más de 2,000 usuarios durante más de 30 minutos:
 - 6 horas en el 30% de los casos
 - 12 horas en el 65% de los casos
 - 24 horas en el 98% de los casos
- Para las incidencias clasificadas como no graves que afecten a menos de 2,000 usuarios sin importar el tiempo de afectación:
 - 48 horas en el 98% de los casos

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

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

Numeral de 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

2.4.5 Comparación de las fallas de servicios T2 y T3 2019

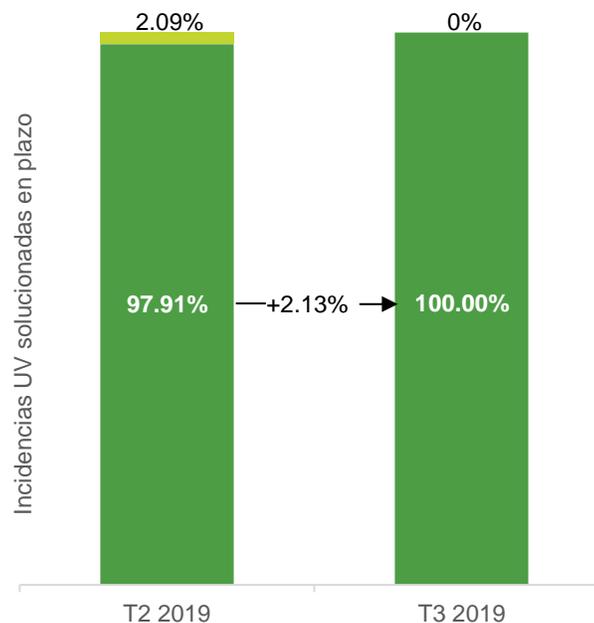
En la Figura 2.45 se presenta una comparación de los reportes de incidencias en el Servicio Mayorista de UV recibidas en T2 y T3 2019, del cual se aprecia la disminución en las incidencias en el trimestre de mérito.

		T2 2019	T3 2019	Var.
Incidencias	No grave	56	21	-62.5%
	Grave	—	—	—

Figura 2.45: Comparación de las incidencias en el Servicio Mayorista de UV entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

Respecto a los plazos de solución de incidencias del Servicio Mayorista de UV, el número de incidencias solucionadas en plazo en el T3 2019 aumentó respecto al trimestre anterior, superando el parámetro contemplado en la Oferta UV 2017, Figura 2.46.

Figura 2.46: Comparación del porcentaje de incidencias en el Servicio Mayorista de UV solucionadas en plazo en el T2 y T3 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]



Gravedad de las incidencias

Durante el periodo considerado se reportaron un total de 21 incidencias, todas a través del SEG. En su totalidad las incidencias fueron clasificadas como no graves, Figura 2.47.

Figura 2.47: Incidencias del Servicio Mayorista de UV reportadas por CS en el T3 2019, de acuerdo al tipo de gravedad [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Incidencias del Servicio Mayorista de UV		TOTAL
	No graves	Graves	
Altán	3	–	3
AT&T	11	–	11
Telefónica	7	–	7
TOTAL	21	–	21
%	100%	–	100%

Validación de reportes de incidencias

Respecto a los tiempos de solución, 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 para contrastarlos con los plazos definidos en la Oferta (24 horas tras el reporte), Figura 2.48.

Figura 2.48: Plazos en la validación de incidencias relativas al Servicio Mayorista de UV por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	Menor 24 horas	Mayor 24 horas	
Altán	3	–	3
AT&T	11	–	11
Telefónica	6	1	7
TOTAL	20	1	21
%	95.24%	4.76%	100%

Solución de Incidencias

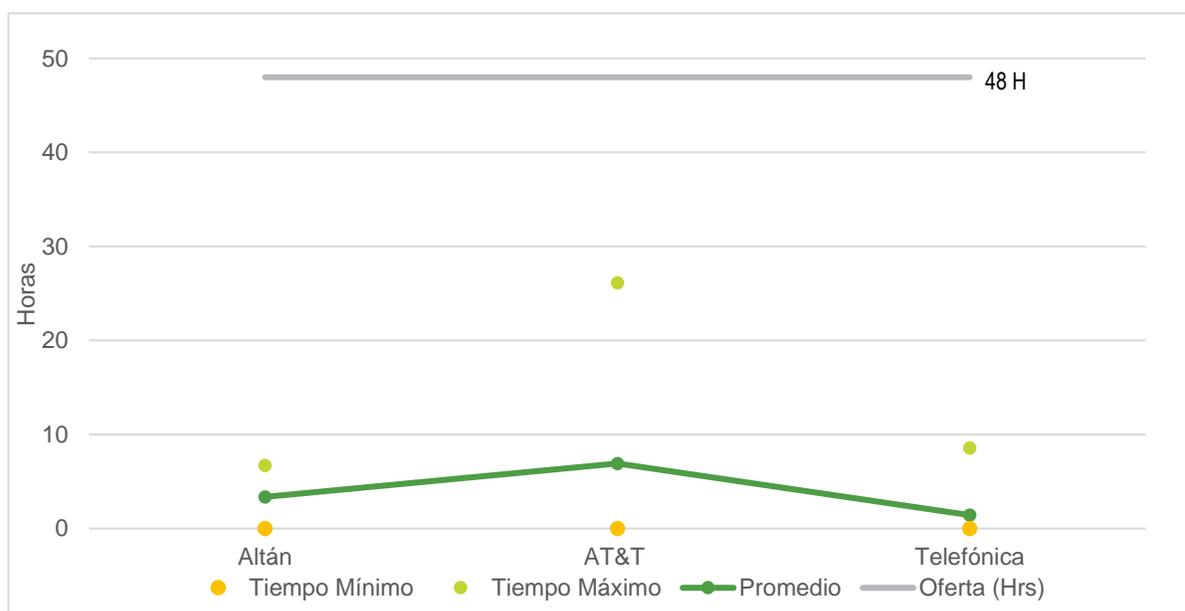
De las 21 incidencias reportadas, dos fueron rechazadas debido a que no cumplían con la información necesaria para iniciar el flujo de atención. De las 19 incidencias restantes, el 100% fueron solucionadas por el AEPT en un tiempo menor a 48 horas, Figura 2.49.

Figura 2.49: Plazos en la solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Tiempo de solución de incidencias		TOTAL
	Menor 48 horas	Mayor 48 horas	
Altán	2	–	2
AT&T	11	–	11
Telefónica	6	–	6
TOTAL	19	–	19
%	100%	–	100%

Adicionalmente del análisis realizado a las incidencias, en la Figura 2.50 se muestran los tiempos máximos (horas), mínimos y promedio de solución de incidencias reportadas en el Servicio Mayorista de UV durante el T3 2019.

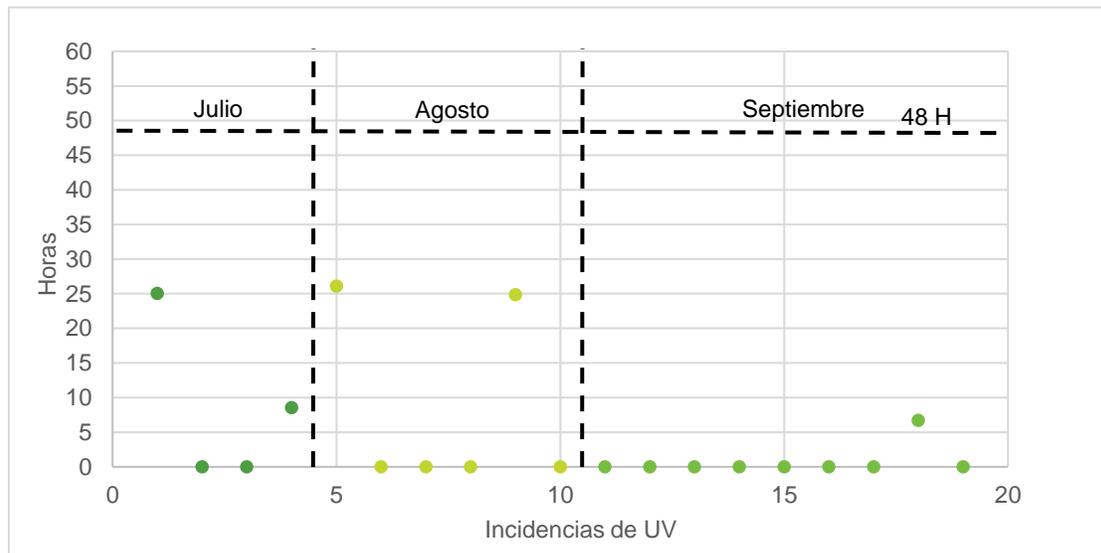
Figura 2.50: Tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



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

En la Figura 2.51 se muestra el tiempo de solución de todas las incidencias reportadas en el T3 2019 de UV.

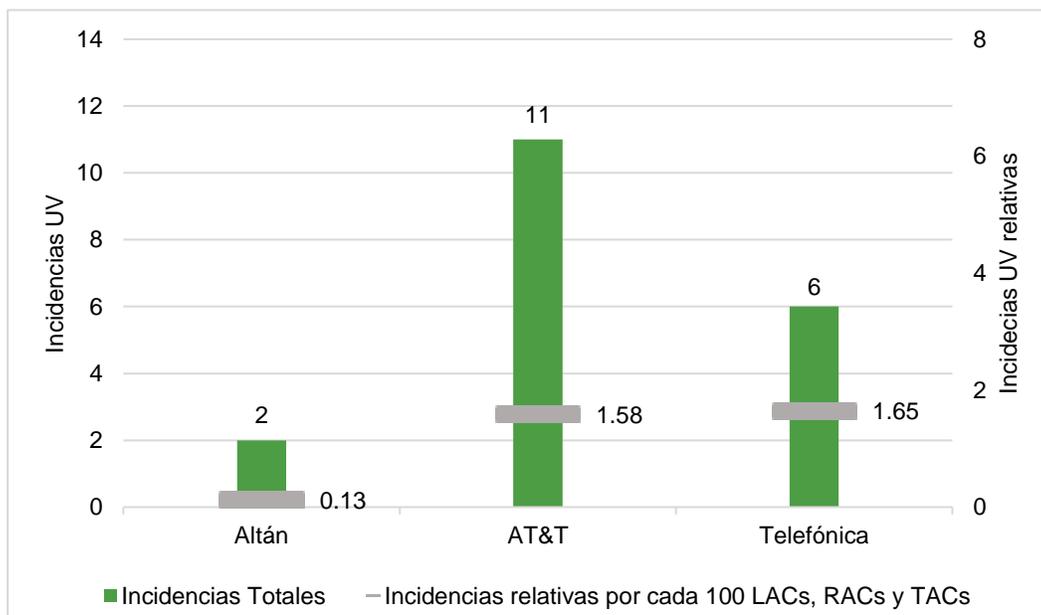
Figura 2.51: Tiempos de solución de incidencias en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Incidencias por número de las LAC, TAC y RAC (áreas de servicio)

Es importante considerar no solo las incidencias totales por CS, sino las incidencias relativas al total de servicios contratados. En el caso del Servicio Mayorista de UV, podemos analizar de manera relativa el número total de incidencias con respecto al número total de áreas de servicio contratadas por el CS (Figura 2.52).

Figura 2.52: 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 2019]



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

2.5.1 Medidas relacionadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cuadragésima: dispone que en caso de que en una determinada ruta no exista capacidad excedente en un ducto ni en rutas alternativas al mismo, el Agente Económico Preponderante, a su elección, deberá poner a

disposición del Concesionario Solicitante, como alternativa de solución, el servicio de provisión de canales ópticos de alta capacidad de transporte entre sus puntos de presencia o el servicio de renta de fibra oscura.

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

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

Independientemente de las tarifas establecidas en la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas y si transcurridos 60 días naturales contados a partir del inicio de las negociaciones, las partes no han celebrado un acuerdo, o antes si así lo requirieren 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, con el objeto de instalarse en dicha infraestructura y poder extender su cobertura o proporcionar servicios en zonas donde carece de infraestructura propia.

2.5.2 Información de los servicios

En las Ofertas 2018 y 2019 apartado III, numeral 6, así como su Anexo 1, establece los servicios que deberá proveer Telesites a los CS. Dichos servicios contemplados en la Oferta AuCIP son los siguientes:

- Servicio de AuCIP:
 - espacio en piso
 - espacio en torre
 - sistemas de aire acondicionado
 - elementos auxiliares
- Servicios Complementarios:
 - visita técnica
 - análisis de factibilidad
 - elaboración de proyecto y presupuesto

- adecuación de sitio
- recuperación de espacio
- verificación de colocación
- gestión de proyecto de nueva obra civil

Figura 2.53: Plazos establecidos en las Ofertas AuCIP 2018 y 2019 para las solicitudes de Servicio [Fuente: Ofertas AuCIP 2018 y 2019]

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos (Medidas)
Anexo I, numeral 2.2.1	Solicitud de información adicional	Telesites dispone de 8 DH para proporcionar al CS que lo solicite información relevante que no se encuentre en el SEG
Anexo 1, numeral 2.2.2	Notificaciones de nueva obra civil	Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de nueva obra civil. Dichos avisos estarán igualmente disponibles en el SEG
Anexo I, numeral 2.4.3	Realización y entrega del análisis de factibilidad	El plazo de realización del análisis de factibilidad es de 5 DH tras la solicitud del mismo
Anexo I, numeral 2.5.9	Visita técnica	Se contempla un plazo de 5 DH para la notificación de la visita técnica y 25 DH para su ejecución
Anexo I, numeral 2.6.6	Aceptación de solicitud de colocación	Telesites dispone de 5 DH para revisar la solicitud de colocación del CS y prevenir al CS en caso de información incompleta o aclaraciones necesarias
Anexo I, numeral 2.7.8	Elaboración de proyecto y presupuesto	Telesites dispone de 25 DH para la elaboración del proyecto y presupuesto, 15 DH si se trata de nueva obra civil
Anexo I, numeral 2.8.6	Adecuación del sitio	El tiempo de adecuación del sitio será el contemplado conforme al programa de ejecución acordado con el CS
Anexo I, numeral 2.9.6	Recuperación de espacio	El tiempo de recuperación de espacio se contempla un plazo de 20 DH
Anexo I, numeral 2.11.2	Entrega en tiempo del acuerdo del sitio	Telesites entregará el acuerdo debidamente firmado, en términos de los siguientes plazos: (a) A partir de la solicitud de colocación, el AEPT dispone de 15 DH para entregar la respuesta; en caso de que exista factibilidad técnica y no se requiera realizar trabajos de adecuación de sitio ni de recuperación de espacio (b) Para el caso que sea necesaria la recuperación de espacio, se notifica la conclusión de la recuperación en un máximo de 20 DH siguientes a la fecha en que el concesionario hubiese aceptado la ejecución de trabajos de recuperación de espacio (c) Para el caso que sea necesario, en el acuerdo de sitio se notifica la conclusión de la adecuación en el máximo del plazo indicado en el programa de ejecución

2.5.3 Comparación de servicios e incidencias T2 y T3 2019

En la Figura 2.54 se presenta una comparación de las solicitudes del Servicio de AuCIP recibidas en el T2 y T3 2019, en la cual se observa una reducción en las Solicitudes de CIP y en las Notificaciones de Nueva Obra Civil.

	T2 2019	T3 2019	Var.
Solicitudes CIP	386	351	-9.06%
Visita técnica	—	—	—
Adecuación de sitio	—	—	—
Recuperación de espacio	—	—	—
Notificaciones Nueva Obra Civil	514	410	-20.23%

Figura 2.54: Comparación de las solicitudes del Servicio de AuCIP entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

Resumen

Telesites

- Durante el T3 2019, se reportaron 351 solicitudes de servicio.
- Se tiene registro de que se realizaron 410 notificaciones de nueva obra civil en el trimestre de mérito.

Información de las solicitudes de servicios

En el periodo analizado, cinco CS realizaron solicitudes para la prestación de los servicios de AuCIP, no obstante, se tiene registro de 12 CS que tienen firmado el convenio de AuCIP vigente¹².

¹² Información obtenida del RPC.

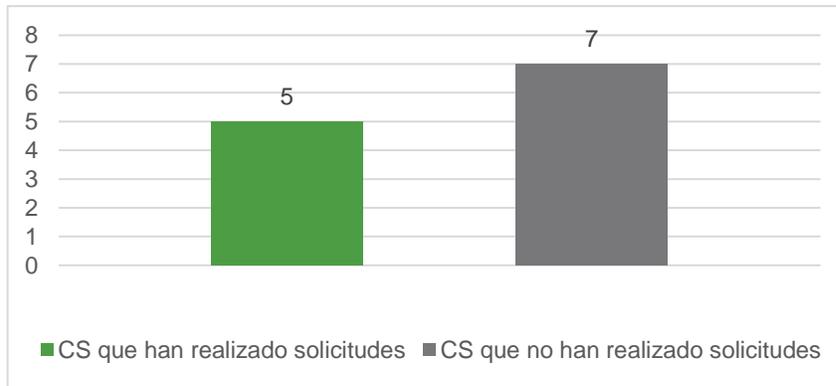
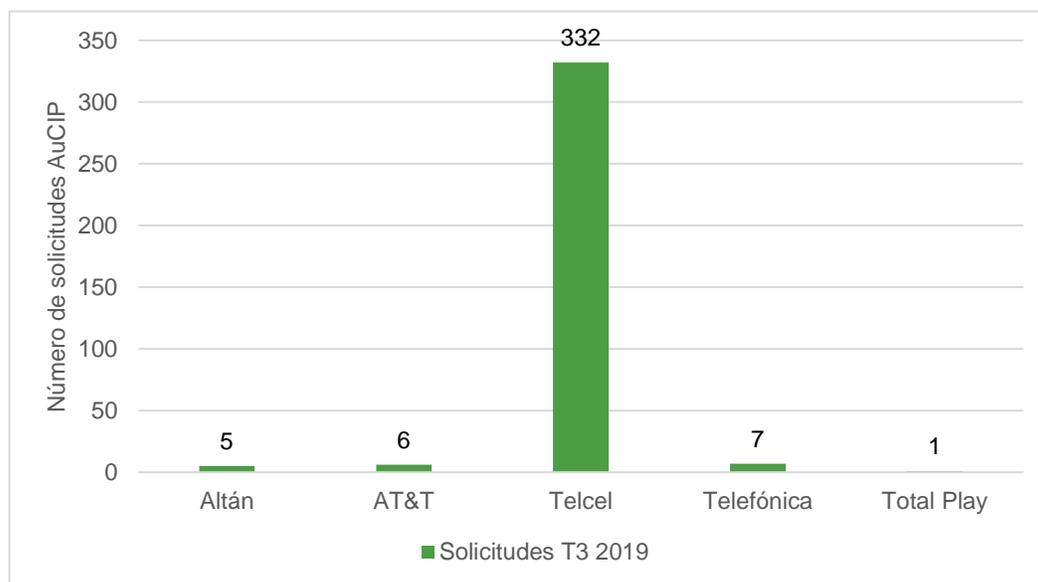


Figura 2.55: Total de CS con Convenio de Interconexión vigente, que han realizado solicitudes a Telesites [Fuente: Información obtenida del RPC T3 2019]

► Telesites

El Anexo 1 de las Ofertas AuCIP 2018 y 2019 establecen, en su numeral 2, el procedimiento para la prestación de los Servicios. En tal sentido, conforme a lo dispuesto en el citado anexo, los CS podrán solicitar el servicio cuando así lo requieran. Durante el periodo analizado, se realizaron 351 solicitudes por parte de Altán, AT&T, Telcel, Telefónica y Total Play (Figura 2.56).

Figura 2.56: Solicitudes de Servicio de AuCIP habilitadas, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



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

- **Solicitud de información adicional.** No se presentó el supuesto.
- **Análisis de factibilidad.** Del total de solicitudes presentadas, 349 se realizaron en tiempo (Figura 2.57).

Figura 2.57: Plazos del análisis de factibilidad del Servicio de AuCIP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Realización de análisis de factibilidad		TOTAL
	Menor 5 DH	Mayor 5 DH	
Altán	5	–	5
AT&T	6	–	6
Telcel	330	2	332
Telefónica	7	–	7
Total Play	1	–	1
TOTAL	349	2	351
%	99.43%	0.57%	100.00%

- **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.** No se tuvo reporte de solicitud de adecuaciones de sitio o recuperación de espacio.
- **Respuesta a la solicitud de colocación y entrega en tiempo del acuerdo de sitio.** La Figura 2.58 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 DH siguientes tras la realización de la solicitud.

Figura 2.58: 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 2019]

CS	Respuesta a la solicitud de colocación y entrega del acuerdo del sitio		TOTAL
	Menor 15 DH	Mayor 15 DH	
Altán	5	–	5
AT&T	6	–	6
Telcel	276	56	332
Telefónica	7	–	7
Total Play	1	–	1
TOTAL	295	56	351
%	84.05%	15.95%	100.00%

Resultado de las solicitudes de servicio

Las 351 solicitudes del Servicio de AuCIP fueron entregadas al CS con el acuerdo de sitio firmado.

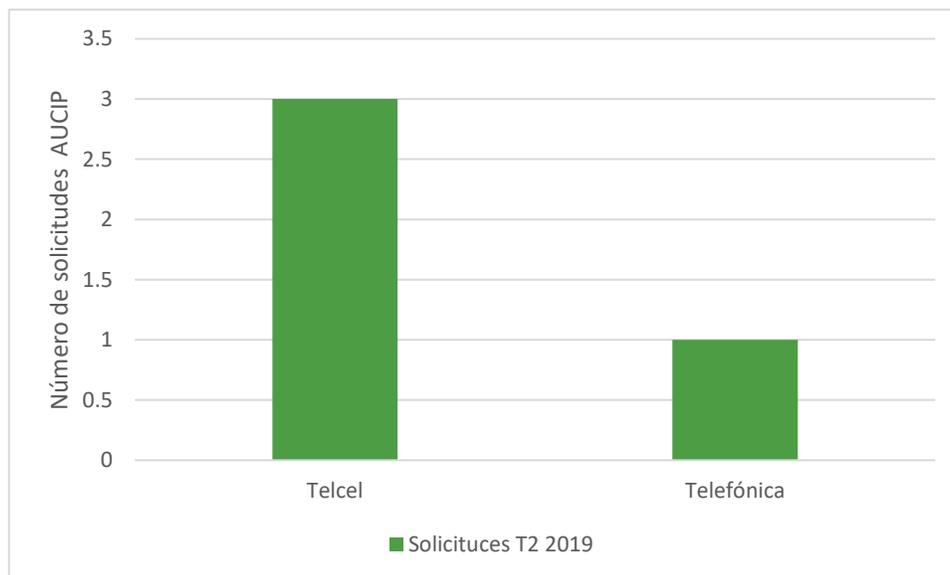
Solicitudes de modificación, baja o rechazo de servicios

Durante el T3 2019 no se reportaron solicitudes de estos rubros.

Seguimiento de solicitudes de AuCIP de trimestres anteriores

Se tiene el reporte de cuatro solicitudes de AuCIP realizadas en el trimestre previo al periodo sujeto a revisión, en la Figura 2.59 se muestra el detalle.

Figura 2.59: Solicitudes de servicio solicitados a Telesites en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]



Resultado de las solicitudes de servicio de trimestres anteriores

Las 4 solicitudes del Servicio de AuCIP de trimestres anteriores fueron entregadas al CS con el acuerdo de sitio firmado.

2.5.4 Notificaciones de servicios de nueva obra civil

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2.2 del Anexo 1 de la Oferta AuCIP 2018 y 2019, Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de nueva obra civil.

Durante el T3 2019, se reportaron 410 notificaciones de nueva obra civil. La Figura 2.60 muestra el número y la localización de estos proyectos.

Figura 2.61: Obligaciones en la solución de incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Ofertas AuCIP 2018 y 2019]

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

2.5.6 Comparación de las fallas de servicios T2 y T3 2019

En la Figura 2.62 se presenta una comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP recibidas en el T2 y T3 2019, destacando una ligera disminución en los reportes de vandalismo.

	T2 2019	T3 2019	Var.
Fuerza Mayor	7	36	414.28%
Clausura de Sitio	–	–	–
Quejas o actos de vecinos	–	–	–
Vandalismo	30	36	20%
Generales	–	–	–

Figura 2.62: Comparación de los reportes de incidencias del Servicio de AuCIP entre el T2 y T3 2019 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

Tipos de reporte de incidencias

Figura 2.63: Reportes de incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

Tipo de incidencia	Altán	AT&T	Telcel	Telefónica	TOTAL
Caso fortuito o fuerza mayor	23	3	10	-	36
Vandalismo	11	10	13	2	36
TOTAL	34	13	23	2	72

Responsable de incidencias

En la siguiente figura se observan los responsables de las incidencias relacionadas con el servicio AuCIP, de lo cual se observa que no hubo incidencias atribuibles al AEPT.

Figura 2.64: Responsable de las incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Información en poder del Instituto, T2 2019]

CS	Responsable de las incidencias			TOTAL
	CS	AEPT	Otro ¹	
Altán	-	-	34	34
AT&T	-	-	13	13
Telcel	-	-	23	23
Telefónica	-	-	2	2
TOTAL	-	-	72	72
%	-	-	100.00%	100.00%

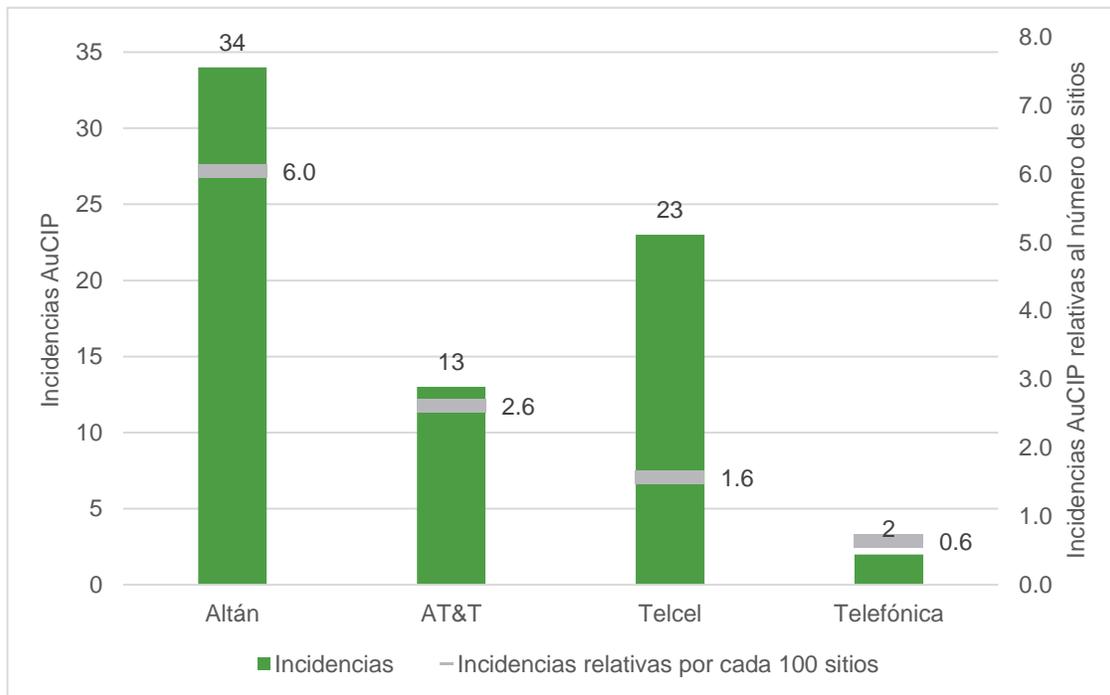
¹ Otros: Se define como incidencias relacionadas con el vandalismo en el Sitio y Fuerza Mayor.

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 indicador de la cantidad de servicios solicitados por cada CS. Se entiende por sitio compartido todo espacio que forma parte de la infraestructura pasiva de Telesites destinada a la instalación de antenas de radiocomunicación que se pone a disposición de los CS.

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

Figura 2.65: Incidencias del Servicio de AuCIP por CS y relativas por cada 100 sitios compartidos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



3 SERVICIOS FIJOS



3 SERVICIOS FIJOS

3.1 CONVENIOS

3.1.1 Medidas relacionadas

Duodécima: establece que los requerimientos del Concesionario Solicitante se verán reflejados en la suscripción del Convenio de Interconexión. El Agente Económico Preponderante debe presentar en el primer trimestre de cada año para autorización del Instituto un Convenio Marco de Interconexión, el cual deberá ser publicado a través de la página de Internet del Instituto y del Agente Económico Preponderante dentro de los primeros 15 (quince) días del mes de diciembre. El Agente Económico Preponderante está obligado a otorgar en términos no discriminatorios, las condiciones establecidas en el Convenio Marco de Interconexión, dentro de un plazo que no exceda de 20 DH, 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) DH 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) DH siguientes a la solicitud los Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

Cuadragésima Cuarta: indica que el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes deberán registrar ante el Instituto los Convenios y/o modificaciones en un plazo no mayor a los 30 (treinta) DH 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 Información de los Convenios

A continuación, se señalan las obligaciones de Preponderancia referentes a los Convenios de Servicios Mayoristas Regulados.

Figura 3.1: Obligaciones relacionadas con los Convenios de los Servicios Fijos [Fuente: Anexo 2 de la Resolución Bienal y CMI 2019]

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 firma 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 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.

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 DH contados a partir de la solicitud, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Decimosegunda del CMI.

Cabe aclarar que para la firma de los Convenios se han considerado como inhábiles los sábados y domingos, así como los días de descanso obligatorio indicados en artículo 74 de la LFT¹³. Para el registro de los mismos, se han considerado además los días no laborables en el Instituto¹⁴. La obligación de firma en plazo aplica a los Convenios Marco y a los 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 T2 y T3 2019

Durante el T3 2019 no se presentaron solicitudes para suscripción de Convenio Marco de Interconexión, no obstante, el número de convenios suscritos aumentó respecto al trimestre anterior; para los servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y Compartición de Infraestructura Pasiva, el número de solicitudes para suscripción de Convenio Marco se mantuvo; sin embargo, existió una disminución en el total de convenios suscritos; en general, el número de convenios entregados para registro al Instituto se redujo respecto al T2 2019 (Figura 3.2).

¹³ Ley Federal de Trabajo. Disponible en el siguiente enlace:
<http://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/18.pdf>

¹⁴ Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba su calendario anual de sesiones ordinarias y el calendario anual de labores para el año 2019 y principios de 2020. Disponible en el siguiente enlace:
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5546199&fecha=11/12/2018

Figura 3.2: Comparación de las etapas de los Convenios entre el T2 y T3 2019, Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto, T2 2019 y T3 2019]

Etapas	CMI		ORE		ORCI	
	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019
Solicitudes de Convenios ¹	2	0	1	1	1	1
Firmas de Convenios ²	2	3	3	2	6	1
Registro de Convenios ¹	6	3	6	2	8	0

¹ Se incluyen todos los Convenios Marco y Modificatorios.

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

Resumen

Telmex

- Durante el trimestre de revisión, no se presentaron solicitudes para suscripción de Convenios Marco o Convenios Modificatorios al CMI.
- Se realizó el seguimiento a suscripciones de Convenios Marco de Interconexión y entrega para registro al RPC, de dos solicitudes realizadas en Trimestres anteriores.
- Se presentaron dos solicitudes de suscripción de Convenio Marco para acceder a los servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, no se reportan solicitudes de firma de Convenios Modificatorios ni seguimiento a solicitudes realizadas en trimestres anteriores.
- Conforme a la información obtenida del RPC, se registró una suscripción de Convenio Marco para acceder a los servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Telnor

- Durante el trimestre de revisión, no se presentaron solicitudes para suscripción de Convenios Marco o Convenios Modificatorios al CMI.
- Se realizó el seguimiento a una suscripción de Convenio Marco de Interconexión y entrega para registro al RPC, de una solicitud realizada en un Trimestre anterior.
- No se presentaron solicitudes de suscripción de Convenios Marco o Modificatorios para acceder a los servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, no se reportan solicitudes de firma de Convenios Modificatorios ni seguimiento a solicitudes realizadas en trimestres anteriores.

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

A continuación, se realiza un análisis a las solicitudes, firmas y presentación para registro de los Convenios de servicios mayoristas realizadas entre los integrantes del AEPT y diferentes CS durante el T3 2019.

Convenio Marco de Interconexión

► Telmex

Seguimiento de solicitudes de Convenios Marco de trimestres anteriores

Se tiene el reporte de dos solicitudes de suscripción de CMI presentadas durante el T2 2019, en las que los convenios fueron firmados y entregados para su registro al RPC durante el T3 2019 (Figura 3.3).

Figura 3.3: Detalle del CMI solicitado a Telmex en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Grupo Hidalguense de Desarrollo, S.A. de C.V. ²	04/06/19	15/07/19	29	05/08/19	5
Meganet Telecomunicaciones, S.A. de C.V. ^{2,3}	24/04/19	22/07/19	62	23/09/19	39

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

² Continúan las acciones de supervisión en lo que refiere al plazo de suscripción del convenio.

³ Continúan las acciones de supervisión en lo que refiere al plazo de presentación del convenio al IFT.

► Telnor

Seguimiento de solicitudes de Convenios Marco de trimestres anteriores

Se tiene el reporte de una solicitud de suscripción de CMI presentada durante el T2 2019, en la que el convenio fue firmado y entregado para su registro al RPC durante el T3 2019 (Figura 3.4).

Figura 3.4: Detalle de CMI solicitado a Telnor en trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud (DH)	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Meganet Telecomunicaciones, S.A. de C.V. ^{2,3}	24/04/19	22/07/19	62	23/09/19	39

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

² Continúan las acciones de supervisión en lo que refiere al plazo de suscripción del convenio.

³ Continúan las acciones de supervisión en lo que refiere al plazo de presentación del convenio al IFT.

Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

► Telmex

Convenios Marco

Se tiene el reporte de una solicitud realizada en el T3 2019 correspondiente a la suscripción de Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismo que fue firmado y presentado ante el Instituto para su registro correspondiente (Figura 3.5).

Figura 3.5: Detalle de los plazos de los Convenios para ORE solicitados a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Cybernetworks, S.A. de C.V.	21/08/19	09/09/19	13	20/09/19	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 RP C.

Adicionalmente, de la información obtenida del RPC, se advierte que en el trimestre de mérito se llevó a cabo la firma de un Convenio Marco, mismo que fue entregado para su registro correspondiente (Figura 3.6).

Figura 3.6: Detalle de Convenios para ORE suscritos con Telmex en trimestres anteriores conforme al RPC [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS ¹	Fecha de firma	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
BT Latam México, S.A. de C.V.	15/07/19	15/08/19	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 RPC.

Convenios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

► Telmex

Convenios Marco

Se tiene el reporte de una solicitud realizada en el T3 2019 correspondiente a la suscripción de Convenio Marco del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, dicho convenio fue firmado y la presentación del mismo ante el Instituto para su registro se encontraba en proceso al término del trimestre de mérito (Figura 3.7).

Figura 3.7: Detalle de los plazos de los Convenios para ORCI solicitados a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Arely Isabel Góngora Pech ²	13/08/19	03/09/19	15	En proceso al término del T3 2019	

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

² Continúan las acciones de supervisión en lo que refiere al plazo de suscripción del convenio.

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 Dedicados de Interconexión: enlaces E1 y sus múltiplos, enlaces STM-1 y sus múltiplos, así como enlaces Ethernet en sus distintas capacidades y cualquier otro que defina el Instituto.

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

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

Décima: dispone que el Agente Económico Preponderante deberá permitir el uso de un mismo Enlace de Interconexión para cursar distintos tipos de tráfico, cuando así lo soliciten los Concesionarios Solicitantes.

Undécima: establece que cuando una solicitud de interconexión no pueda ser atendida por saturación de la capacidad del Punto de Interconexión donde el Agente Económico Preponderante presta servicios, será responsabilidad de este último ofrecer al Concesionario Solicitante, en un plazo no mayor a 20 (veinte) DH 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 la suscripción el CMI, el cual contempla los términos y condiciones que regirán la prestación de dichos servicios.

3.2.2 Información de los servicios

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

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

La Figura 3.8 señala las obligaciones de Preponderancia para el Servicio de Interconexión fija analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.8: Obligaciones relacionadas con el Servicio de Interconexión Fija [Fuente: CMI 2019]

Anexo/ Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Anexo E y Anexo G	Plazos máximos de entrega del servicio de: <ul style="list-style-type: none"> • puerto de señalización (PAUSI-MX) • puerto de acceso IP • coubicaciones • enlace de transmisión entre coubicaciones no gestionado • facturación 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH para facilidad nueva
	Plazos máximos de entrega del servicio de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> • 7 DH para facilidad nueva, una vez que el CS se haya interconectado con la red del AEPT
	Plazos máximos de entrega de: <ul style="list-style-type: none"> • enlaces dedicados de interconexión locales • enlaces dedicados de interconexión nacionales • enlaces de transmisión entre coubicaciones gestionado 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 DH

Anexo/ Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Anexo E, numeral 1	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.

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

El numeral 1 'Suministro de Servicios' del Anexo E 'Calidad' del CMI vigente señala que, en la entrega de los servicios por parte del AEPT se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos para la entrega de los servicios por un motivo ajeno al AEPT. Por lo tanto, para determinar si el AEPT ha realizado la entrega de los servicios conforme a los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj. Cabe resaltar que, para el servicio de Tránsito, éste sólo es entregado una vez que los CS han establecido interconexión directa con la red del AEPT.

Asimismo, el Anexo G, numeral 2.5.3 del CMI 2019 establece que, para los Enlaces Dedicados de Interconexión, en caso de que el CS no proporcione el diagrama con las indicaciones de las trayectorias de los cableados desde las acometidas del predio hasta el punto del sitio donde se entrega el servicio, se llevará a cabo un paro de reloj hasta que el diagrama sea entregado, tiempo en el que el CS podrá solicitar al AEPT el site survey. Por tanto, en caso de existir solicitudes de alta de enlaces, dichos paros de reloj se tendrían que tomar en cuenta.

3.2.3 Comparación de las solicitudes de servicio T2 y T3 2019

El número de solicitudes de alta se incrementó para el servicio de tránsito respecto al T2 2019, mientras que el total de solicitudes para el servicio de coubicación se mantuvo. Asimismo, hubo una disminución general en el total de solicitudes de baja realizadas respecto al trimestre anterior.

		T2 2019	T3 2019	Var.
Puertos de Interconexión	Alta	11	5	-54.55%
	Baja	941	287	-69.50%
Coubicación	Alta	1	1	-
	Baja	3	1	-66.67%
Tránsito	Alta	10	33	230%
	Baja	-	-	-
Enlaces de interconexión y señalización	Alta	-	-	-
	Baja	431	57	-86.77%

Figura 3.9: Comparación de las solicitudes de Servicios de Interconexión entre el T2 y T3 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]

Cabe aclarar que durante el T3 2019 ningún CS realizó la solicitud de los siguientes servicios: conducción de tráfico, que incluye originación y terminación, enlaces de transmisión de interconexión entre cobunicaciones, facturación y cobranza y servicios auxiliares conexos.

Resumen

Telmex

- Durante el Trimestre de mérito, se registraron 36 solicitudes de alta para los servicios de Puertos de Interconexión, Cobunicación y Tránsito, y 345 solicitudes de baja para los servicios de Puertos de Interconexión, Cobunicación y Enlaces Dedicados de Interconexión y Señalización.
- Se realizó el seguimiento a 11 solicitudes realizadas en trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- Se reportaron 164 incidencias, 104 de Prioridad 1, 18 de Prioridad 2 y 42 de Prioridad 3, mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- 11 CS solicitaron interconexión a Telmex en más de un Punto de Interconexión en su red.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia que Telmex proporciona, fue mayor al establecido en el CMI.

Telnor

- Durante el Trimestre de revisión, se registraron tres solicitudes de alta para el servicio de Puertos de Interconexión.
- No se registraron solicitudes pendientes de trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación y baja de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- Se reportaron cuatro incidencias de Prioridad 1 y una incidencia de Prioridad 3 mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- 4 CS solicitaron interconexión a Telnor en más de un Punto de Interconexión en su red.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia que Telnor proporciona, fue mayor al establecido en el CMI.

Información de las solicitudes de servicios

En el periodo analizado se presentaron a Telmex y Telnor un total de 384 solicitudes para la prestación de los servicios de Interconexión.

Las solicitudes fueron realizadas por 11 CS y por los integrantes de un Grupo de Interés Económico (Grupo Televisa), lo que corresponde al 34.21% del total de CS con algún convenio suscrito vigente¹⁵.

Los CS que más solicitudes registraron durante el trimestre son Axtel, Marcatel y los integrantes de Grupo Televisa. Cabe señalar que se han registrado solicitudes realizadas por Axtel y Telcel, CS que no han suscrito un convenio al respaldo del CMI autorizado por el IFT con los integrantes del AEPT.

¹⁵ Información obtenida del RPC, los convenios suscritos por Axtel y Telcel no corresponden con el CMI autorizado por el IFT.

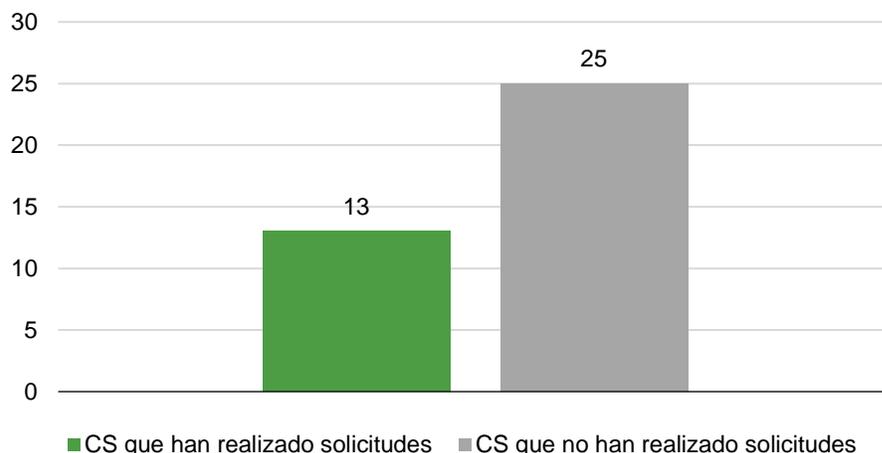


Figura 3.10: Total de CS con Convenio de Interconexión Vigente. Que han realizado solicitudes a Telmex y Telnor [Fuente: Información obtenida del RPC]

► Telmex

En el T3 2019 se presentaron 381 solicitudes a Telmex por parte de 11 CS diferentes y los integrantes de Grupo Televisa, de las que se realizaron el 12.89% a través del SEG y 87.11% a través de diferentes medios (correo electrónico, escrito, otros). A continuación, se muestran las solicitudes realizadas por CS y por tipo de servicio.

Figura 3.11: Solicitudes de Servicios de Interconexión presentadas a Telmex, por tipo de movimiento y por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2019]

CS	Coubicación		Enlaces Dedicados de Interconexión y Señalización		Puertos de Interconexión		Tránsito		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	
Altán	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Axtel	-	-	-	18	-	18	1	-	37
Comunicalo	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Grupo Televisa	-	1	-	1	2	212	20	-	236
Marcatel	-	-	-	26	-	27	-	-	53
MCM	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Megacable	-	-	-	-	-	22	1	-	23
Open IP	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Telcel	-	-	-	12	-	8	-	-	20
Cierto	-	-	-	-	-	-	4	-	4
TV Rey	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Vinoc	-	-	-	-	-	-	3	-	3
TOTAL	1	1	0	57	2	287	33	0	381

De lo anterior, se desprende que Telmex recibió 36 solicitudes de alta respecto de los servicios de Puertos de Interconexión, Coubicación y Tránsito. Asimismo, se observa que se realizaron 345 solicitudes de baja de los servicios de Coubicación, Enlaces de Interconexión y Señalización y Puertos de Interconexión; lo que corresponde al 90.55% del total de solicitudes realizadas por los CS.

La siguiente Figura muestra el estatus de las 381 solicitudes de Servicios de Interconexión recibidas por el AEPT.

Figura 3.12: Resultados de las solicitudes presentadas a Telmex para los Servicios de Interconexión [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2019]

CS	Alta - Entregado	Alta - Construcción	Baja - En Proceso	Baja - Concluida	TOTAL
Altan	1	–	–	–	1
Axtel ¹	1	–	–	36	37
Cierto	4	–	–	–	
Comunicalo	1	–	–	–	1
Grupo Televisa	20	2	–	214	236
Marcatel	–	–	–	53	53
MCM	1	–	–	–	1
Megacable	1	–	–	22	23
Open IP	1	–	–	–	1
Telcel ¹	–	–	20	–	24
TV Rey	1	–	–	–	1
Vinoc	3	–	–	–	3
Total	34	2	20	325	381

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

Del total de solicitudes de alta, dos corresponden al servicio de Puertos de Interconexión y una corresponde al servicio de Coubicación, dichas solicitudes fueron validadas conforme a los plazos establecidos. La solicitud de Coubicación fue entregada durante el trimestre de revisión conforme a las fechas acordadas.

Las 33 solicitudes restantes pertenecen al servicio de Tránsito, mismas que fueron entregadas durante el trimestre de revisión, en el momento en el que el CS se encontró interconectado con la red del AEPT.

La Figura 3.13 muestra las solicitudes de alta de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex en el periodo considerado.

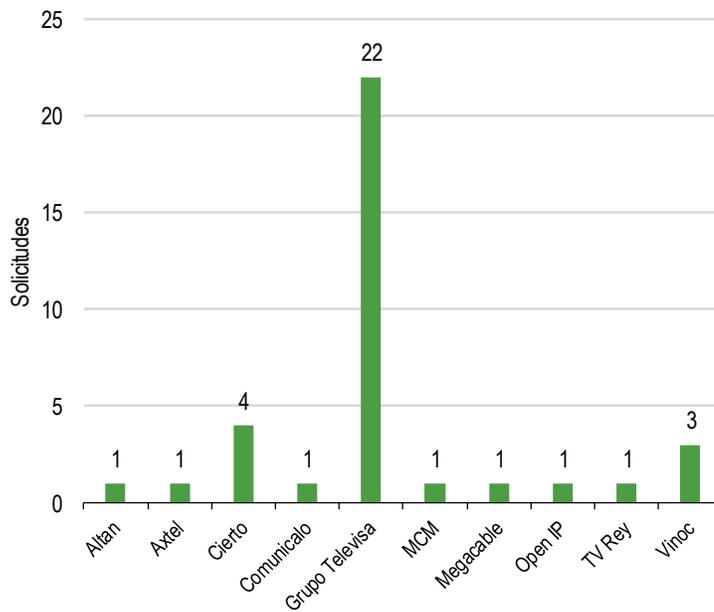


Figura 3.13:
Solicitudes de alta de
Servicios de
Interconexión
recibidas por Telmex
[Fuente: Resultados
del análisis a la
información en poder
del Instituto, T3 2019]

De la información reportada al Instituto, al término del T3 2019, se ha realizado la ejecución de pruebas de una de las solicitudes de alta, correspondiente a MCM para el servicio de Coubicación.

► Telnor

En el T3 2019 se presentaron a Telnor tres solicitudes de alta por parte de Grupo Televisa para el servicio de Puertos de Interconexión, mismas que se realizaron a través del SEG, dichas solicitudes fueron validadas conforme a los plazos establecidos.

Las solicitudes no se requirieron de manera anticipada, el CS no entregó pronóstico de servicio y las solicitudes fueron aceptadas por parte de Telnor. Al término del trimestre sujeto a revisión, dos de las solicitudes se encuentran Pendientes por el CS y la restante se encuentra en Construcción.

Solicitudes de baja de servicios

► Telmex

Se tiene el registro de 345 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión por parte de 5 CS, todas las solicitudes fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja (Figura 3.14).

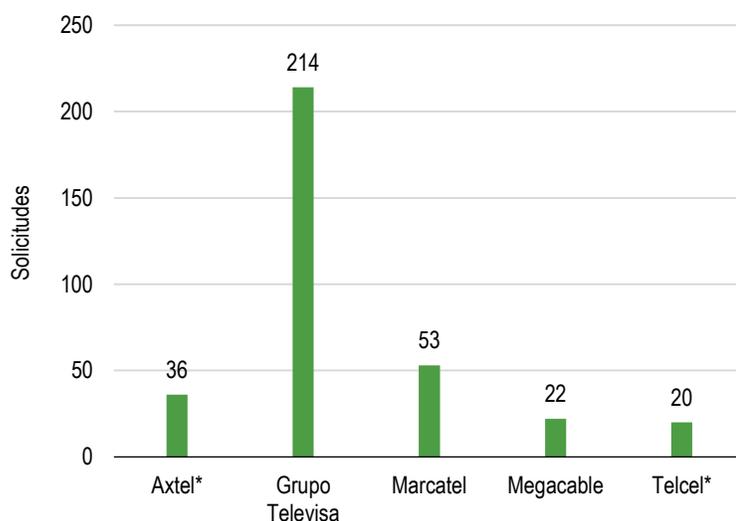


Figura 3.14: Solicitudes de baja de Servicios de Interconexión recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

*CS que no han suscrito el CMI vigente con el AEPT.

Seguimiento a solicitudes de servicios de trimestres anteriores

► Telmex

Durante el T3 2019, se registró actuación en una solicitud realizada en el T1 2019 (Figura 3.15) y en 10 realizadas en el T2 2019 (Figura 3.16).

Figura 3.15: Solicitudes presentadas a Telmex en el T1 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Puertos de Interconexión	TOTAL	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso
Directo	1	1	1	-

Figura 3.16: Solicitudes presentadas a Telmex en el T2 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Puertos de Interconexión	Tránsito	TOTAL	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso
Coeficiente	-	1	1	-	1
Comunicalo	1	-	1	1	-
Connect	-	1	1	-	1
Grupo Televisa	9	-	9	9	-
TOTAL	10	2	12	10	2

3.2.4 Información de las incidencias

De conformidad con el numeral 3, Anexo E 'Calidad' del CMI 2019, se considera como falla:

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

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

Por su parte, el numeral 2.6.4 del Anexo G del CMI 2019, establece tres tipos de prioridad:

- **Prioridad 1.** Se considerarán con tal carácter las incidencias que consistan en lo siguiente:
 - enlace dedicado de interconexión caído totalmente
 - pérdida total de llamadas en algún punto entre ambas redes o grave deterioro de la calidad de servicio
 - corte permanente de circuito sin redundancia
 - cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia
 - degradación total del servicio
- **Prioridad 2.** Se considerarán con tal carácter las incidencias que consistan en lo siguiente:
 - cortes intermitentes o errores en circuito *sin* redundancia *no* suponiendo incomunicación sino degradación del servicio
 - corte permanente de circuito *con* redundancia
 - degradación parcial del Servicio de Interconexión
 - cruces de llamadas en una ruta de interconexión
- **Prioridad 3.** Se considerarán con tal carácter las incidencias que consistan en lo siguiente:
 - corte parcial del servicio sin pérdida de tráfico
 - cortes intermitentes o errores en el circuito del cliente final *sin* redundancia *no* suponiendo la incomunicación del servicio
 - otros que afecten la calidad del servicio

La Figura 3.17 señala las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.17: Obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo [Fuente: CMI 2019]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Anexo E, numeral 3.2	Tiempos máximos de solución de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad 1: 1 hora • Prioridad 2: 2 horas • Prioridad 3: 5 horas
Anexo G, numeral 2.6.2	Tiempos máximos de solución de incidencias, para Enlaces Dedicados de interconexión	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad 1: 1 hora • Prioridad 2: 2 horas • Prioridad 3: 5 horas

3.2.5 Comparación de las incidencias de servicios T2 y T3 2019

El total de incidencias de prioridad 1 y 3 aumentó respecto al T2 2019, mientras que las incidencias de prioridad 2 disminuyeron.

		T2 2019	T3 2019	Var.
Puertos de Interconexión	Prioridad 1	0	73	-
	Prioridad 2	111	15	-86.49%
	Prioridad 3	24	40	66.67%
Enlaces de Interconexión y Señalización	Prioridad 1	0	31	-
	Prioridad 2	31	3	-90.32%
	Prioridad 3	1	2	100%

Figura 3.18: Comparación de las incidencias acontecidas en el Servicio de Interconexión entre el T2 y T3 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2019]

En el periodo analizado, se presentaron a Telmex y Telnor un total de 164 reportes de incidencias de los Servicios de Interconexión.

Incidencias por tipo de prioridad

► Telmex

Se registraron un total de 159 incidencias correspondientes a reportes generados por nueve CS diferentes y los integrantes de Grupo Televisa, de los que 100 fueron de Prioridad 1; 18 de Prioridad 2 y 41 de Prioridad 3.

Incidencias de Prioridad 1

Se registraron 100 incidencias presentadas por nueve CS y los integrantes de Grupo Televisa, las cuales se reportaron sobre los servicios de enlaces dedicados de interconexión y señalización, y de puertos de interconexión.

Figura 3.19: Incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex por servicio afectado y por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	-	2	2
Axtel ¹	-	19	19
Convergía	1	-	1
Grupo Televisa	10	27	37
Marcatel	6	1	7
Maxcom ²	-	4	4
MCM ³	-	6	6
Megacable	4	5	9
Telcel ¹	7	1	8
Telefónica ¹	3	4	7
TOTAL	31	69	100

¹ CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2019.

² CS con CMI 2017 suscrito

³ CS con CMI 2018 suscrito.

Considerando que no todos los CS han firmado el CMI 2019, los análisis de incidencias de prioridad 1 que se presentan a continuación se dividirán en tres secciones:

- solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019¹⁶
- solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017
- solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019

Las incidencias reportadas fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución de las mismas.

Figura 3.20: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	tiempo de solución						
	≤1 hora	>1 hora					
AT&T	-	2	2	-	7.65	13.80	1.50
Axtel ⁴	1	18	19	5.26%	3.32	10.79	0.78
Convergía	-	1	1	-	2.92	2.92	2.92
Grupo Televisa	6	31	37	16.22%	7.79	70.38	0.29
Marcatel	-	7	7	-	7.80	47.74	1.01
Maxcom	1	3	4	25.00%	3.18	4.31	0.64
MCM	2	4	6	33.33%	10.16	51.03	0.69
Megacable	3	6	9	33.33%	4.61	26.13	0.10

¹⁶ Se realiza un solo análisis de fallas, considerando que los plazos de solución de incidencias son los mismos para CMI 2018 y CMI 2019 (1 hora).

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤1 hora	>1 hora					
	Telcel ⁴	1					
Telefónica ⁴	-	7	7	-	7.11	16.70	1.15
TOTAL	14	86	100	-	6.01¹	70.38²	0.1³

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

² Tiempo máximo de solución de incidencias.

³ Tiempo mínimo de solución de incidencias.

⁴ CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2019.

Cabe señalar que en la Figura 3.20 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces dedicados de interconexión, considerando que en los plazos establecidos en el CMI 2019, las fallas de prioridad 1 se deben resolver en 1 hora para todos los servicios.

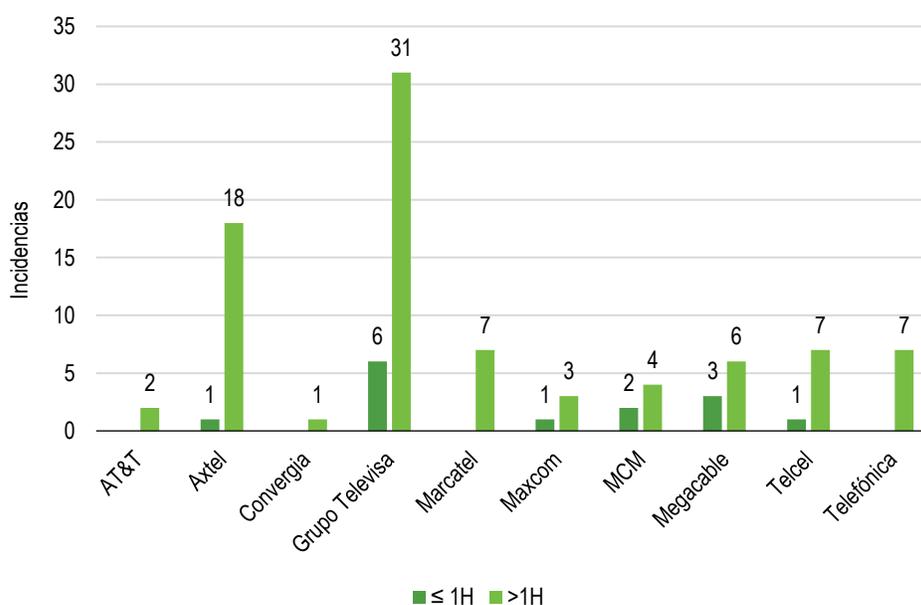
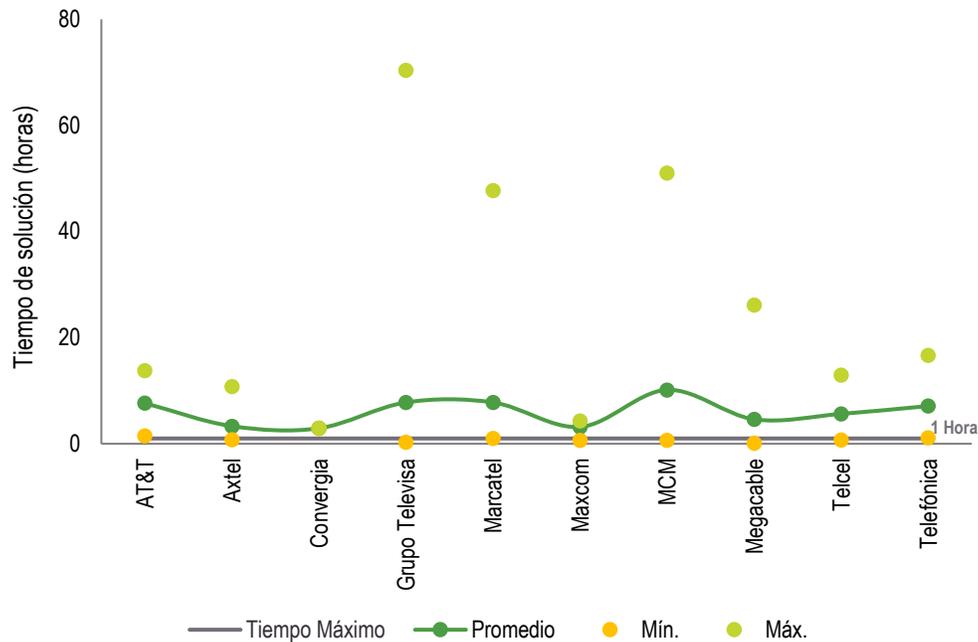


Figura 3.21: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex, resueltas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

La Figura 3.22 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.22: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex resueltas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2017

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

Los plazos autorizados para el CMI 2017 se muestran en la Figura 3.23.

Figura 3.23: Tiempos máximos de solución de incidencias conforme al CMI 2017 para Prioridad 1 [Fuente: Convenios firmados en el RPC]

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

La Figura 3.24 muestra el número de incidencias de Prioridad 1 resueltas conforme a los plazos señalados, así como sus tiempos promedio, máximo y mínimo de solución.

Figura 3.24: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2017 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución			TOTAL	% de incidencias resueltas ≤ 1 hora	% de incidencias resueltas >1 ≤ 2 horas	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 1 hora	>1 hora ≤ 2 horas	>2 horas						
Maxcom	1	0	3	4	25%	75%	3.18 ¹	4.31 ²	0.64 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.

Por lo anterior, si bien las 4 incidencias reportadas fueron resueltas, 1 se resolvió conforme al plazo establecido en el CMI 2017.

Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

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

- AT&T
- Marcatel

Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.25.

Figura 3.25: Tiempos máximos de solución de incidencias acordados entre las partes, firmados por CS [Fuente: Convenios firmados en el RPC]

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

Las incidencias reportadas fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución de las mismas.

Figura 3.26: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución			TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤ 3 horas	>3 ≤ 4 horas	>4 horas					
AT&T	1	0	1	2	50%	7.65	13.80	1.50
Marcatel	6	0	1	7	86%	7.80	47.74	1.01
TOTAL	7	-	2	9	-	7.72¹	47.74²	1.01³

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.

Incidencias de Prioridad 2

Se registraron 18 incidencias presentadas por ocho CS, las cuales se reportaron sobre los servicios de enlaces dedicados de interconexión y señalización, y de puertos de interconexión.

Figura 3.27: Incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex por servicio afectado y por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
AT&T	-	9	9
Axtel ¹	-	2	2
Marcatel	-	1	1
MCM ²	-	1	1
Megacable	-	1	1
Servnet	2	-	2
Telcel ¹	1	-	1
Telefónica ¹	-	1	1
TOTAL	3	15	18

¹ CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2019.

² CS con CMI 2018 suscrito.

Considerando que no todos los CS han firmado el CMI 2019, los análisis de incidencias de prioridad 2 que se presentan a continuación se dividirán en dos secciones:

- solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019¹⁷
- solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2019

Las incidencias reportadas fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución de las mismas.

Figura 3.28: Reportes de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤2 horas	>2 horas					
AT&T	6	3	9	66.67%	8.4	22.81	0.78
Axtel ⁵	1	1	2	50%	2.25	3.63	0.87
Marcatel	1	-	1	100%	1.81	1.81	1.81
MCM ⁴	-	1	1	-	2.97	2.97	2.97
Megacable	-	1	1	-	20.84	20.84	20.84
Servnet	-	2	2	-	36.85	37.16	36.54
Telcel ⁵	1	-	1	100%	0.2	0.2	0.2
Telefónica ⁵	-	1	1	-	19.42	19.42	19.42
TOTAL	9	9	18	-	11.59¹	37.16²	0.2³

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

² Tiempo máximo de solución de incidencias.

³ Tiempo mínimo de solución de incidencias.

⁴ CS con CMI 2018 suscrito.

⁵ CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2019.

¹⁷ Para prioridad 2, se realiza un solo análisis de fallas, considerando que los plazos de solución de incidencias son los mismos para CMI 2018 y CMI 2019 (2 horas).

Cabe señalar que en la Figura 3.29 se analizan las fallas de los servicios de interconexión y enlaces dedicados de interconexión, considerando que en los plazos establecidos en el CMI 2019, las fallas de prioridad 2 se deben resolver en 2 horas para todos los servicios.

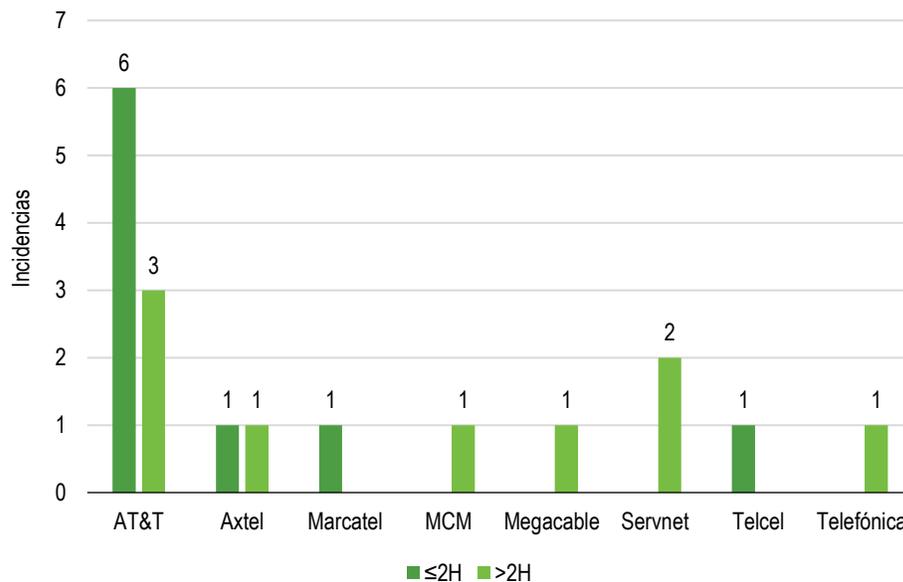
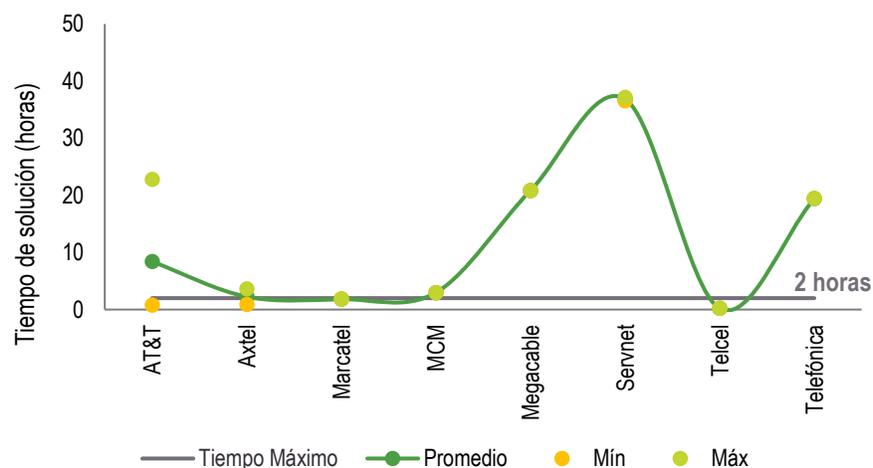


Figura 3.29: Reportes de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex, resueltas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

La Figura 3.30 muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias por CS y el tiempo máximo señalado en la Oferta.

Figura 3.30: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex resueltas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

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

- AT&T
- Marcatel
- Servnet

Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 3.31.

Figura 3.31: 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

Las incidencias reportadas fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución de las mismas.

Figura 33.32: Reportes de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Min.
	≤ 6 horas	>6 horas					
AT&T	6	3	9	67%	8.41	22.81	0.78
Marcatel	1	-	1	100%	1.81	1.81	1.81
Servnet	-	2	2	-	36.85	37.16	36.54
TOTAL	7	5	12	-	4.33¹	37.16²	0.78³

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.

Incidencias de Prioridad 3

Se registraron 41 incidencias de Prioridad 3 presentadas por cuatro CS y Grupo Televisa, las cuales se reportaron sobre los servicios de enlaces dedicados de interconexión y señalización y puertos de interconexión.

Figura 3.33: Incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex por servicio afectado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Enlace de Interconexión y Señalización	Puertos de Interconexión	TOTAL
Axtel ¹	-	8	8
Grupo Televisa	-	14	14
Maxcom ²	-	14	14
MCM	1	-	1
Megacable	-	4	4
TOTAL	1	40	41

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

² CS con CMI 2017 suscrito.

Las incidencias reportadas fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución de las mismas.

Figura 3.34: Reportes de incidencias de Prioridad 3 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤5 horas	>5 horas					
Axtel ⁵	8		8	100.00%	1.99	3.87	0.47
Grupo Televisa	12	2	14	85.71%	2.01	6.88	0.17
Maxcom ⁴	11	3	14	78.57%	5.57	50.62	0.08
MCM	1		1	100.00%	1.08	1.08	1.08
Megacable	4		4	100.00%	0.64	0.79	0.51
TOTAL	36	5	41	-	3.06¹	50.62²	0.08³

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

² Tiempo máximo de solución de incidencias.

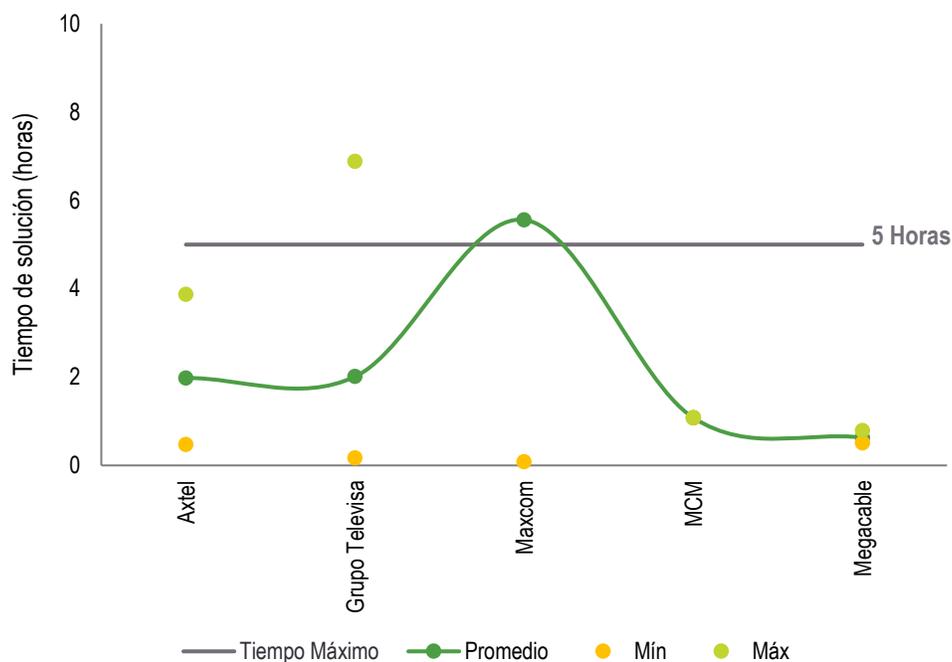
³ Tiempo mínimo de solución de incidencias.

⁴ CS con CMI 2017 suscrito.

⁵ CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2019.

Cabe señalar que en la Figura 3.34 se analizan las fallas de los Servicios de Interconexión y Enlaces Dedicados de Interconexión, considerando que en los plazos establecidos en el CMI 2019¹⁸, las fallas de prioridad 3 se deben resolver en 5 horas para todos los servicios.

Figura 3.35: Reportes de incidencias de Prioridad 3 presentadas a Telmex, resueltas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



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.

¹⁸ Se realiza un solo análisis de fallas, considerando que los plazos de solución de incidencias son los mismos para CMI 2018 y CMI 2019 (5 horas). Cabe señalar que el CMI 2017 contempla plazos de solución de incidencias de Prioridad 3 solo para el servicio de Enlaces Dedicados de Interconexión (5 horas), motivo por el que el análisis se realiza con base en el CMI 2019.

► Telnor

Se registraron un total de 5 incidencias que fueron reportadas como Prioridad 1 y Prioridad 3.

Incidencias de Prioridad 1

Se registraron 4 incidencias presentadas por Grupo Televisa, las cuales se reportaron sobre los servicios de puertos de interconexión¹⁹.

Las incidencias reportadas fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución de las mismas.

Figura 3.36: Reportes de incidencias de Prioridad 2 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤1 hora	>1 hora					
Grupo Televisa	4	-	4	100%	0.52	0.84	0.21
TOTAL	4	-	4	-	0.52¹	0.84²	0.21³

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.

Incidencias de Prioridad 3

Se registró una incidencia de Prioridad 3 presentada por Telcel, la cual se reportó sobre el servicio de enlaces dedicados de interconexión y señalización.

La incidencia reportada fue solucionada en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución de la misma.

Figura 3.37: Reportes de incidencias de Prioridad 3 presentadas a Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio	Máx.	Mín.
	≤5 horas	>5 horas					
Tecel ⁴	1	-	1	100%	1.83	1.83	1.83
TOTAL	1	-	1	100%	1.83¹	1.83²	1.83³

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

² Tiempo máximo de solución de incidencias.

³ Tiempo mínimo de solución de incidencias.

⁴ CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2019.

3.2.6 Redundancia y balanceo de tráfico

De conformidad con el numeral 2.4. 'Solicitudes de servicio' en el apartado 'Redundancia y balanceo de Tráfico' de la Cláusula Segunda y con el numeral 6.2 de la Cláusula Sexta del CMI de 2019, el CS y el AEPT deberán:

¹⁹ Se realiza un solo análisis de fallas, considerando que el CS tiene suscrito el CMI 2019.

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

► Telmex

Existen 100 PDIC habilitados correspondientes a 15 CS que han solicitado interconexión directa en más de un punto de la red de Telmex, en ninguno de ellos existió desborde provocado por alguna falla; sin embargo, en 3 de los PDIC habilitados, correspondientes a Grupo Televisa se excedió el 85% máximo de carga en la hora pico.

En la Figura 3.38 se indican los CS y el número de puntos de interconexión solicitados en redundancia.

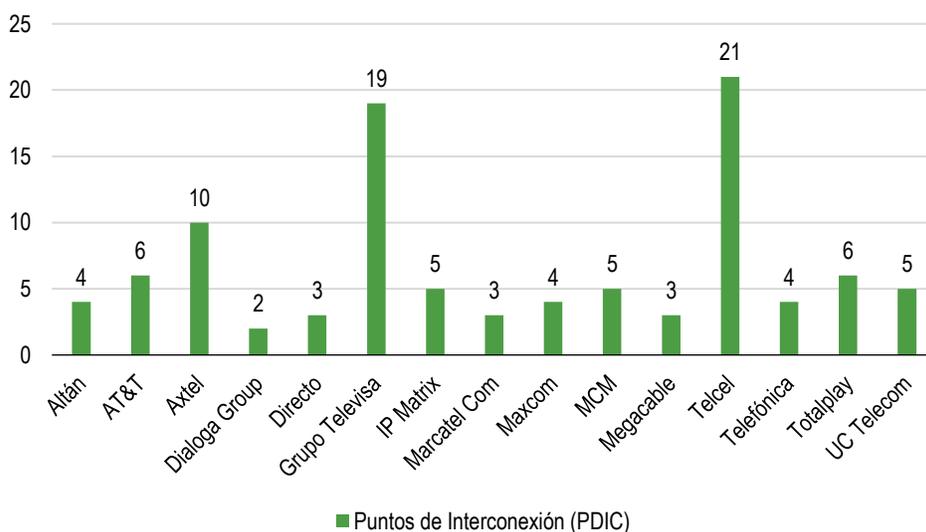


Figura 3.38: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

► Telnor

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

En la Figura 3.39 se indican los CS y el número de puntos de interconexión solicitados.

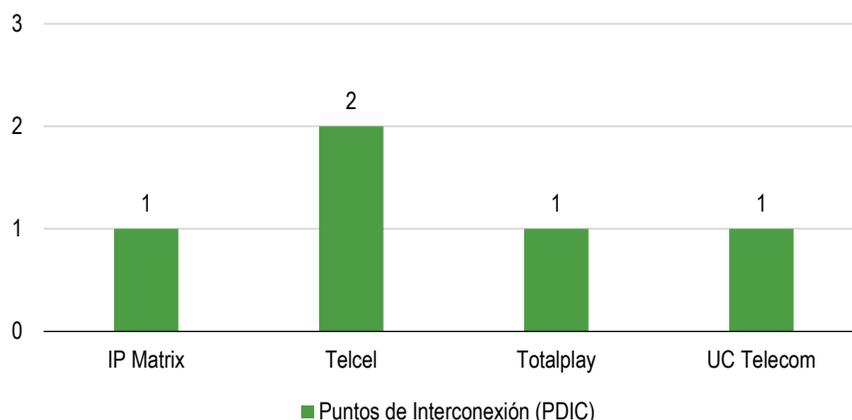


Figura 3.39: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

3.2.7 Parámetros de calidad

De conformidad con el numeral 2.6.6 del Anexo G del CMI vigente, la Figura 3.40 señala las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad para los Enlaces Dedicados de Interconexión.

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

Figura 3.40: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del CMI [Fuente: CMI 2019]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / CMI	Obligaciones	Plazos (Medida)
Medida Decimonovena y Numeral 2.6.6 del Anexo G, CMI 2019	Cumplimiento anual por enlace de calidad para los Enlaces Dedicados de Interconexión	<ul style="list-style-type: none"> 99.92% de disponibilidad del enlace dedicado sin redundancia 99.9595% de disponibilidad del enlace dedicado con redundancia

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

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

► Telmex

Al término del T3 2019, Telmex proporciona 1,107 enlaces dedicados de interconexión sin redundancia a 16 CS.

La Figura 3.41 muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia habilitados.

Figura 3.41: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados de Interconexión sin redundancia conforme a CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Total de Enlaces habilitados por CS	Promedio del % de disponibilidad
AT&T ¹	16	–	16	100%
Axtel ²	65	–	65	100%
Brihmca ²	6	–	6	100%
Convergja ¹	7	–	7	100%
Grupo Televisa	359	5	364	99.99%
IP Matrix ¹	2	–	2	100%
Marcatel Com ¹	28	–	28	100%
Maxcom ³	3	–	3	100%
MCM ⁴	6	–	6	99.99%
Megacable ¹	84	–	84	100%
Servnet ¹	6	–	6	100%
Telcel ²	463	1	464	100%
Telecomm ²	11	–	11	100%
Telefónica ²	38	1	39	99.99%
Totalplay	2	–	2	100%
TV Rey ¹	4	–	4	100%
TOTAL	1,100	7	1,107	–

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

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

³ CS con CMI 2017 suscrito.

⁴ CS con CMI 2018 suscrito.

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

► Telnor

Al término del T3 2019, Telnor proporciona 97 enlaces dedicados de interconexión sin redundancia a 7 CS. La Figura 3.42 muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia habilitados.

Figura 3.42: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados de Interconexión sin redundancia conforme a CMI 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Total de Enlaces habilitados por CS	Promedio del % de disponibilidad
AT&T ¹	5	–	5	100%
Axtel ²	7	–	7	100%
Grupo Televisa	2	–	2	100%
Megacable	2	–	2	100%
Telcel ²	63	–	63	100%
Telefónica ²	16	–	16	100%

CS	Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Total de Enlaces habilitados por CS	Promedio del % de disponibilidad
Totalplay	2	–	2	100%
TOTAL	97	–	96	–

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

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

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

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

3.3.1 Medidas relacionadas

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

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

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

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

Decimoséptima: el Agente Económico Preponderante deberá notificar la fecha de entrega vinculante de los enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en un plazo máximo de siete DH, a partir de la fecha de entrega de la solicitud para enlaces de velocidades 8.448Mbps e inferiores, de diez DH para velocidades de 34.368Mbps a 155.52Mbps y de treinta DH 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 DH.

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

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

- Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).
- Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).
- Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión: Sin redundancia: 99.92% (noventa y nueve punto noventa y dos por ciento); con redundancia: 99.9595% (noventa y nueve punto nueve mil quinientos noventa y cinco por ciento).

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.2 Información de los servicios

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 Nx64kbit/s hasta Ethernet (hasta 100Gbit/s).

La Figura 3.43 señala las obligaciones relacionadas con las solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 3.43: Obligaciones relacionadas con el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE 2019]

Anexo 2 de la Resolución PI/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
Numeral 2.5.3	Entrega de cotización de Site Survey	<ul style="list-style-type: none"> • 1 DH posterior a la solicitud de Site Survey por parte del CS
Numeral 2.5.3	Visita al Sitio	<ul style="list-style-type: none"> • 4 DH posteriores a que el CS otorgue acceso al sitio
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
Numeral 2.5.6.3	Aclaración de cotizaciones de proyecto especial	<ul style="list-style-type: none"> • 3 DH a partir de la solicitud de información adicional o complementaria respecto a la cotización original del proyecto especial presentada por el AEPT

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2.5 'Proceso de Validación de las solicitudes de Servicio' de la ORE, en la entrega de los servicios por parte del AEPT se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos en la ORE para la entrega de los servicios por un motivo ajeno al AEPT. Por lo tanto, para determinar si el AEPT ha realizado la entrega de los servicios conforme a los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj.

Asimismo, el numeral 2.5.6 de la ORE indica que, en caso de que el AEPT no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura y se requiera realizar el despliegue de infraestructuras nuevas, estos escenarios serán tratados como un Proyecto Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG, anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.

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

3.3.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019

El número de solicitudes de alta aumentó ligeramente para Enlaces Dedicados locales, mientras que para Enlaces entre localidades existió una disminución en relación al T2 2019; asimismo, las solicitudes de baja aumentaron para enlaces locales y disminuyeron ligeramente para enlaces entre localidades (Figura 3.44).

		T2 2018	T3 2019	Var.
Altas	Locales	47	48	2.13%
	Entre localidades	244	166	-31.97%
	Internacionales	—	—	—
Bajas	Locales	318	457	43.71%
	Entre localidades	230	228	-0.87%
	Internacionales	—	—	—
Cancelaciones	Locales	4	17	325%
	Entre localidades	46	49	6.52%
	Internacionales	—	—	—

Figura 3.44: Comparación de solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T2 y T3 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 2019 y T3 2019]

Cabe aclarar que durante el T3 2019 ningún CS realizó la solicitud de Enlaces Dedicados Internacionales.

Resumen

Telmex

- Durante el Trimestre de mérito, se recibieron 938 solicitudes para los servicios de Enlaces Dedicados Locales y Entre Localidades (Nacionales).
- Se reportó la existencia de 49 propuestas de proyectos especiales para la entrega de los servicios a los CS.
- Se realizó el seguimiento a 123 solicitudes realizadas en trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- Se reportaron 4,392 incidencias, 3,367 de Prioridad 1, 610 de Prioridad 2 y 415 de Prioridad 3; mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados sin redundancia proporcionados por los integrantes del AEPT, fue mayor al establecido en la ORE 2019.

Telnor

- Durante el Trimestre de mérito, se recibieron 27 solicitudes para los servicios de Enlaces Dedicados Locales y Entre Localidades (Nacionales).

- No se reportó la existencia de proyectos especiales para la entrega de los servicios.
- Se realizó el seguimiento a una solicitud realizada en el T2 2019.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- Se reportaron 95 incidencias, 68 de Prioridad 1, 10 de Prioridad 2 y 17 de Prioridad 3, mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados sin redundancia proporcionados por los integrantes del AEPT, fue mayor al establecido en la ORE 2019.

Información de las solicitudes de servicios

En el periodo analizado se presentaron a Telmex y Telnor un total de 965 solicitudes para la prestación de los servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Las solicitudes fueron realizadas por siete CS y por los integrantes de un Grupo de Interés Económico (Grupo Televisa), lo que corresponde al 28.57% del total de CS con algún convenio suscrito vigente²⁰.

Los CS que más solicitudes registraron durante el trimestre son Axtel, Telefónica y Telcel. Cabe señalar que Telcel, no ha suscrito un convenio al respaldo de la ORE autorizada por el IFT con los integrantes del AEPT.

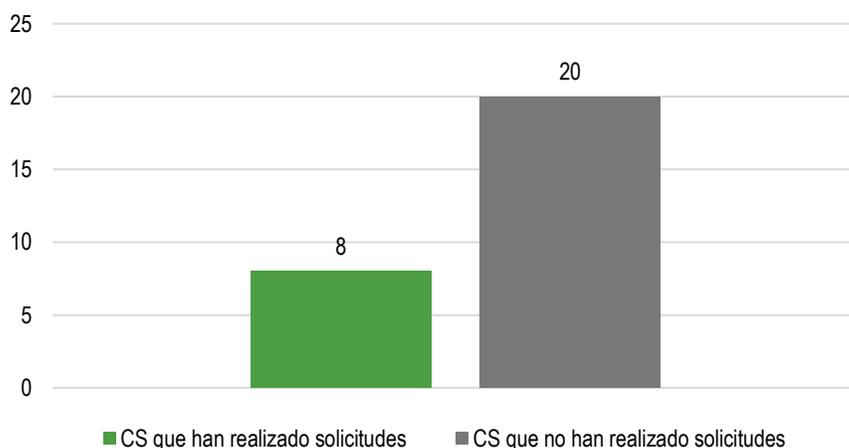


Figura 3.45: Total de CS con Convenio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados vigente, que han realizado solicitudes a Telmex y Telnor [Fuente: Información obtenida del RPC]

► Telmex

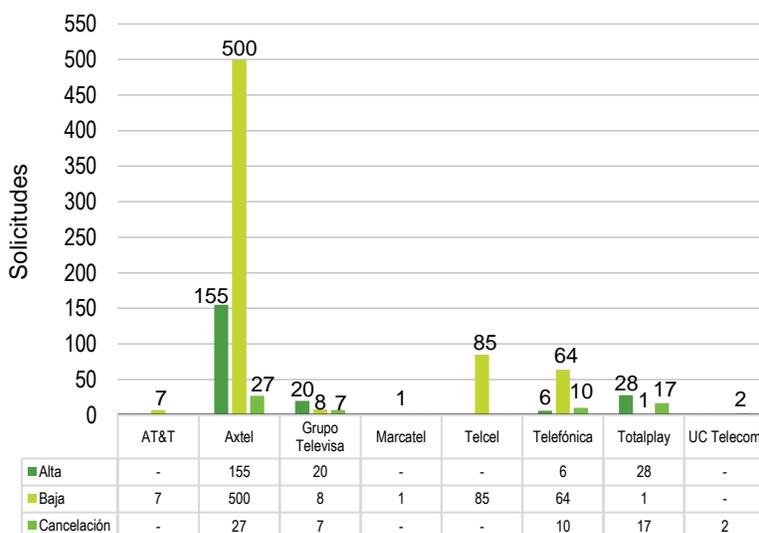
En el T3 2019, Telmex recibió 938 solicitudes por parte de ocho CS diferentes, entre los que se encuentra información reportada por Telcel²¹, de las cuales el 78.89% se presentaron a través del SEG²². Cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por parte de los CS, tres solicitudes correspondientes a Axtel se requirieron de manera anticipada y todas las solicitudes fueron aceptadas por Telmex.

²⁰ Información obtenida del RPC.

²¹ Telcel no tiene firmado el Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados autorizado por el IFT.

²² Todas las solicitudes realizadas por Telcel fueron presentadas a través de correo electrónico.

Del total de solicitudes registradas por los CS, 209 (22.28%) corresponden a solicitudes de alta mientras que 666 (71%) fueron solicitudes de baja y 63 (6.72%) de cancelación (Figura 3.46).



*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored y Operbes.

Figura 3.46: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex, por tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

En la Figura 3.47 se aprecia que Axtel fue el CS que más solicitudes realizó durante el periodo sujeto a revisión, seguido por Telefónica y Telcel, para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 503 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales
- 435 solicitudes corresponden a enlaces entre localidades

Figura 3.47: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex, por tipo de enlace y por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	TOTAL
AT&T	0 (0/0/0)	7 (0/7/0)	-	7 (0/7/0)
Axtel	433 (33/394/6)	249 (122/106/21)	-	682 (155/500/27)
Grupo Televisa*	11 (9/1/1)	24 (11/7/6)	-	35 (20/8/7)
Marcatel	1 (0/1/0)	0 (0/0/0)	-	1 (0/1/0)
Telcel	15 (0/15/0)	70 (0/70/0)	-	85 (0/85/0)
Telefónica	36 (3/29/4)	44 (3/35/6)	-	80 (6/64/10)
Totalplay	5 (2/0/3)	41 (26/1/14)	-	46 (28/1/17)
UC Telecom	2 (0/0/2)	0 (0/0/0)	-	2 (0/2/0)
TOTAL	503 (47/440/16)	435 (162/226/47)	-	938 (209/666/63)

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored, Operbes.

Cabe señalar que, de las 938 solicitudes reportadas por Telmex, 21 corresponden a solicitudes de alta que fueron rechazadas debido a datos incorrectos/incompletos:

- 10 correspondientes a Axtel
- Seis de Grupo Televisa
- Cinco de Totalplay

Por lo anterior, se consideran únicamente 917 solicitudes para los análisis presentados a continuación.

En lo que respecta a la velocidad de transmisión, la mayoría de las solicitudes de servicios registradas por los CS en el T3 2019 fueron para Nx64 y E1, predominando las bajas.

Figura 3.48: 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 2019]

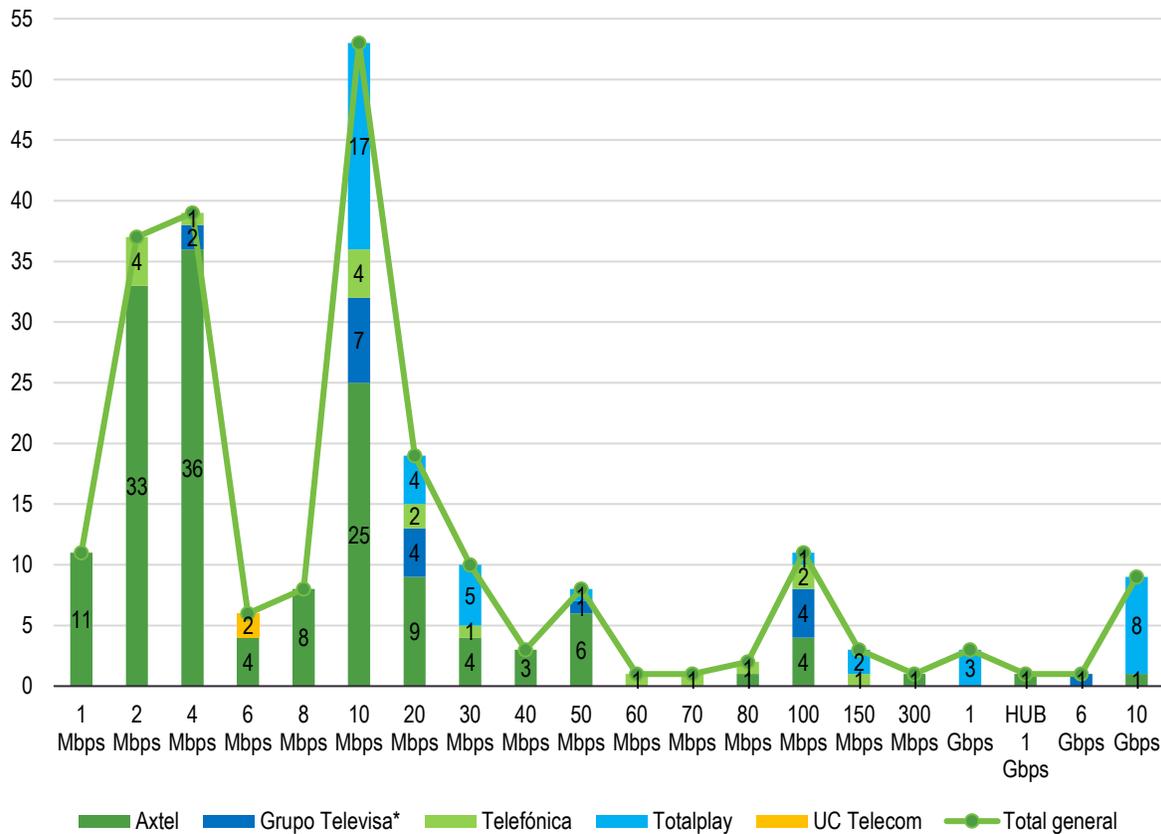
CS	Nx64	E1	E3	Ethernet	Giga Ethernet	STM-1	TOTAL
AT&T	-	4 (0/4/0)	3 (0/3/0)	-	-	-	7 (0/7/0)
Axtel	292 (11/274/7)	232 (11/219/2)	1 (0/1/0)	140 (118/5/17)	7 (5/1/1)	-	672 (145/500/27)
Grupo Televisa*	-	10 (1/7/2)	-	14 (10/0/4)	5 (3/1/1)	-	29 (14/8/7)
Marcatel	-	1 (0/1/0)	-	-	-	-	1 (0/1/0)
Telcel	1 (0/1/0)	76 (0/76/0)	-	-	-	8 (0/8/0)	85 (0/85/0)
Telefónica	12 (0/12/0)	50 (1/49/0)	-	15 (4/3/8)	3 (1/0/2)	-	80 (6/64/10)
Totalplay	-	-	-	27 (9/1/17)	14 (14/0/0)	-	41 (23/1/17)
UC Telecom	-	-	-	2 (0/0/2)	-	-	2 (0/0/2)
TOTAL	305 (11/287/7)	373 (13/356/4)	4 (0/4/0)	198 (141/9/48)	29 (23/2/4)	8 (0/8/0)	917 (188/666/63)

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored, Operbes.

De la Figura 3.48, 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 227 solicitudes de alta para capacidades Ethernet y Giga Ethernet (198 y 29 solicitudes respectivamente), la velocidad más solicitada en el periodo considerado fue la de 10 Mbps (Figura 3.49).

Figura 3.49: Solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telmex, con capacidad Ethernet y Giga Ethernet [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored y Operbes.

De las 188 solicitudes de alta reportadas, 164 corresponden a enlaces con tecnología IP y 24 a tecnología TDM (Figura 3.50).

Figura 3.50: Tecnología de los Enlaces Dedicados solicitados a Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	IP	TDM	TOTAL
Axtel	123	22	145
Grupo Televisa*	13	1	14
Telefónica	5	1	6
Totalplay	23	-	23
TOTAL GENERAL	164	24	188

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored y Operbes.

Las 188 solicitudes de alta de servicios se realizaron por parte de cuatro CS diferentes, de las cuales:

- 41 solicitudes corresponden a enlaces locales
- 147 corresponden a enlaces entre localidades

La Figura 3.51 muestra las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo considerado, por CS.

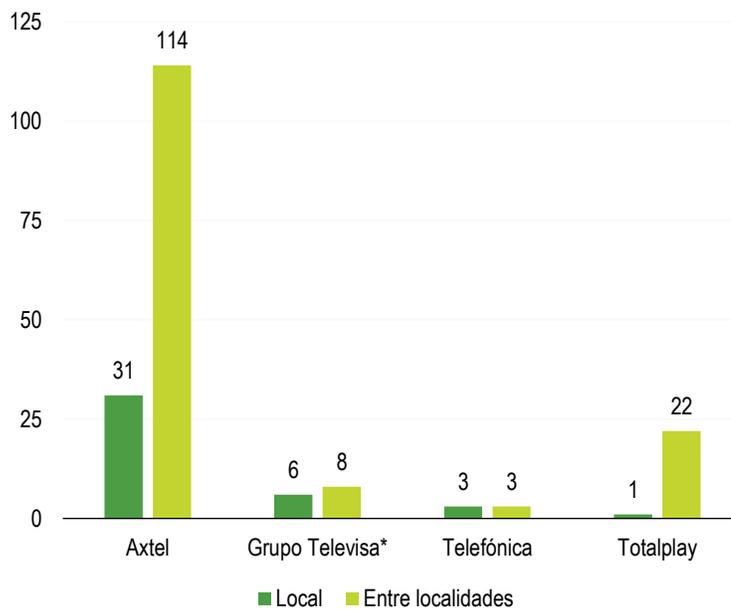
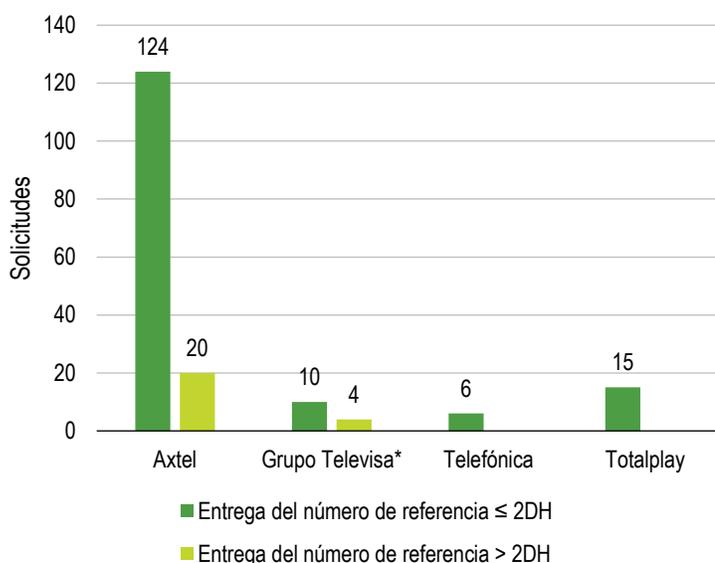


Figura 3.51: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored y Operbes.

De las 188 solicitudes de alta, 155 se validaron conforme a los plazos establecidos y se asignó número de referencia, mientras 24 excedieron el plazo para la validación; las nueve solicitudes restantes se encontraban en proceso al término del T3 2019 (Figura 3.52).



*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored y Operbes.

Figura 3.52: Plazos de entrega del número de referencia para solicitudes de alta validadas por Telmex, [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

Cabe señalar que, de las 179 solicitudes de alta validadas, en 10 de ellas, realizadas por los integrantes de Grupo Televisa, se solicitó el servicio de “Site Survey”²³ contemplado en la ORE 2019, de las que:

- En seis de ellas Telmex entregó la cotización correspondiente, de estas, cuatro cotizaciones fueron aceptadas y se realizó la visita conforme a lo establecido. De las dos solicitudes restantes, una se encontraba pendiente por el CS y la otra se canceló.
- En dos solicitudes se encontraba en proceso la entrega de la cotización al término del trimestre en cuestión.
- Dos solicitudes se cancelaron.

La Figura 3.53 detalla el estatus de las 179 solicitudes de alta registradas y validadas en el trimestre en cuestión.

Figura 3.53: Estatus de las solicitudes de alta recibidas y validadas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Alta - Entregado	Alta - Pendiente CS	Alta - Cancelado	Alta - Construcción	Alta - Inicial	Alta-aceptación CS	TOTAL
Axtel	15	22	52	49	3	3	144
Grupo Televisa*	2	1	6	5	-	-	14
Telefónica	2	-	3	1	-	-	6
Totalplay	1	4	2	1	1	6	15
TOTAL	20	27	63	56	4	9	179

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

²³ Continúan las acciones de supervisión respecto a las fechas de notificación de la cotización de site survey y las fechas de visita a sitio.

Del total de solicitudes validadas en el T3 2019, Telmex realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante para 139 de ellas, el análisis de los plazos se ve reflejado en la Figura 3.54.

Figura 3.54: Plazos de notificación de la fecha de entrega vinculante para las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	N×64		E1		Ethernet		Giga Ethernet		TOTAL
	En plazo	Fuera de plazo	En plazo	Fuera de plazo	En plazo	Fuera de plazo	En plazo	Fuera de plazo	
Axtel	11	-	11	-	90	-	3	-	115
Grupo Televisa*	-	-	1	-	9	-	2	-	12
Telefónica	-	-	1	-	3	-	1	-	5
Totalplay	-	-	-	-	2	-	5	-	7
TOTAL	11	-	13	-	104	-	11	-	139

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Metrored y Operbes.

De las 40 solicitudes restantes, 13 se encontraban en proceso al término del trimestre en cuestión y 27 de ellas se cancelaron.

A continuación, se muestran las solicitudes de alta por CS que fueron entregadas, considerando los paros de reloj para los plazos de entrega.

Figura 3.55: Plazos de entrega de los servicios solicitados a Telmex en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Entrega del servicio en tiempo considerando paros de reloj	Entrega del servicio fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	13	2	15
Grupo Televisa*	2	-	2
Telefónica	2	-	2
Totalplay	1	-	1
TOTAL	18	2	20

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

Como se puede observar en la Figura 3.55, de las 20 solicitudes de servicio con estatus alta-entregado, dos de ellas se entregaron fuera del plazo acordado.

► Telnor

En el T3 2019, Telnor recibió 27 solicitudes por parte de tres CS, de las cuales el 100% se presentaron a través del SEG. Ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por los CS, ninguna de las solicitudes se requirió en un punto previamente contratado, ninguna solicitud se requirió de manera anticipada y todas las solicitudes fueron aceptadas por parte de Telnor.

Del total de solicitudes registradas, cinco corresponden a solicitudes de alta, 19 a solicitudes de baja y tres a cancelación.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 19 solicitudes corresponden a enlaces dedicados locales

- Ocho solicitudes corresponden a enlaces entre localidades

Figura 3.56: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a Telnor, por tipo de enlace y por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Local	Entre localidades	Internacional	TOTAL
Axtel	18 (0/17/1)	4 (0/2/2)	-	22 (0/19/3)
Grupo Televisa*	-	4 (4/0/0)	-	4 (4/0/0)
Telefónica	1 (1/0/0)	-	-	1 (1/0/0)
TOTAL	19 (1/17/1)	8 (4/2/2)	-	27 (5/19/3)

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored y Operbes.

En lo que respecta a la velocidad de transmisión, las solicitudes registradas por los CS fueron para N×64kbit/s, E1 y Ethernet.

Figura 3.57: 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 2019]

CS	N×64	E1	Ethernet	TOTAL
Axtel	14 (0/12/2)	8 (0/7/1)	-	22 (0/19/3)
Grupo Televisa*	-	-	4 (4/0/0)	4 (4/0/0)
Telefónica	-	-	1 (1/0/0)	1 (1/0/0)
TOTAL	14 (0/12/2)	8 (0/7/1)	5 (5/0/0)	27 (5/19/3)

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored y Operbes.

De la Figura 3.57 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.

Cabe señalar que las cinco solicitudes de alta reportadas por Telnor corresponden a tecnología IP para enlaces con capacidad Ethernet.

De las cinco solicitudes de alta de servicio recibidas, cuatro fueron realizadas por Grupo Televisa para enlaces entre localidades de las que tres fueron validadas conforme a los plazos establecidos y una se validó fuera de plazo; y una fue realizada por Telefónica correspondiente a un enlace local, esta última se encontraba en proceso de validación al término del trimestre de mérito.

La Figura 3.58 detalla el estatus de las cuatro solicitudes de alta registradas y validadas.

Figura 3.58: Estatus de las solicitudes recibidas por Telnor en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Alta - Cancelado	Alta - Construcción	Alta - Pendiente CS	TOTAL
Grupo Televisa*	2	1	1	4

*De los integrantes de Grupo Televisa los CS que realizaron solicitudes son Metrored y Operbes.

Cabe señalar que, de las cuatro solicitudes de alta validadas, en dos de ellas los integrantes de Grupo Televisa solicitaron el servicio de “Site Survey” contemplado en la ORE 2019, de las cuales Telnor entregó la cotización respectiva y se realizaron las visitas correspondientes en el sitio.

De las cuatro solicitudes de alta validadas, en todas y cada una se realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante conforme a los plazos establecidos, cabe mencionar que en dos de ellas existió reprogramación de la misma.

Durante el T3 2019 no se reportan solicitudes que hayan llegado a la etapa de entrega del servicio.

La Figura 3.59 muestra la distribución geográfica de las puntas de los enlaces dedicados locales y entre localidades solicitados durante el T3 2019 (solicitudes de alta entregadas por Telmex y Telnor).

Figura 3.59: Dispersión geográfica de las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Proyectos especiales

Durante el trimestre de revisión, fueron notificados 49 proyectos especiales, mismos que se analizan a continuación.

► Telmex

Se tiene el registro de 49 solicitudes de alta en las que el AEPT no puede proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, de las que, al término del T3 2019, tres se encontraban en proceso de notificación por parte de Telmex a los respectivos CS.

En la Figura 3.60 se muestran las necesidades de proyecto especial por CS, notificadas en el T3 2019.

Figura 3.60: Motivos de los Proyectos especiales notificados por Telmex a los CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Exceder distancia de la última milla	Instalación de Equipo Nuevo	Se requiere de un medio de transmisión diferente al existente	TOTAL
Axtel	24	7	1	32
Grupo Televisa*	2	3	-	5
Telefónica	1	-	-	1
Totalplay	8	-	-	8
TOTAL	35	10	1	46

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS a los que se le notificó la necesidad de un proyecto especial para continuar con la solicitud fueron Metrored y Operbes.

A continuación, se muestra el análisis de los plazos de notificación de los términos de los proyectos especiales a los CS (Figura 3.61).

Figura 3.61: Plazos de notificación de proyectos especiales presentados por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Notificación		TOTAL
	≤ 7 DH	> 7 DH	
Axtel	20	12	32
Grupo Televisa*	5	-	5
Telefónica	-	1	1
Totalplay	7	1	8
TOTAL	32	14	46

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS a los que se le notificó la necesidad de un proyecto especial para continuar con la solicitud fueron Metrored y Operbes.

Durante el trimestre de revisión, Axtel presentó a Telmex una solicitud de información adicional/complementaria respecto de la cotización original del proyecto especial, el AEPT entregó la información adicional conforme al plazo establecido en la ORE 2019.

Una vez realizada la notificación de la necesidad de los 46 proyectos especiales, 12 de las propuestas proporcionadas por Telmex fueron aceptadas, 10 relacionadas con exceder distancia de última milla y 2 con instalación de equipo nuevo, de las cuales:

- siete corresponden a Axtel
- tres corresponden a Grupo Televisa
- dos corresponden a Totalplay

Solicitudes de baja de servicios

► Telmex

De las 938 solicitudes que fueron presentadas a Telmex, 666 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 226 correspondían a enlaces locales
- 440 correspondían a enlaces entre localidades

La Figura 3.62 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados por CS recibidas por Telmex.

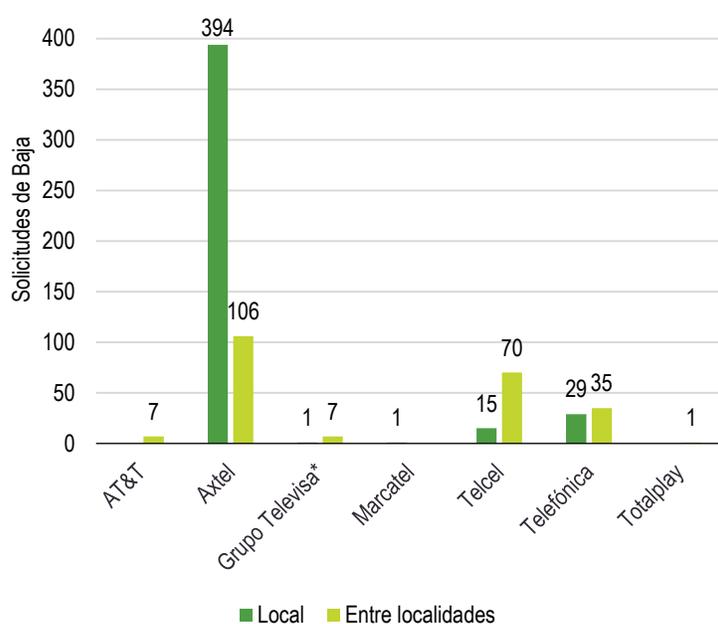


Figura 3.62: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex, [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

*De los integrantes de Grupo Televisa, sólo Cablemás y Operbes solicitaron bajas de servicio.

Todas las solicitudes de baja recibidas fueron aceptadas, de las cuales 597 se concluyeron en el trimestre en cuestión, de las 69 solicitudes restantes, realizadas por Telcel, 68 se encontraban en proceso y una en etapa “Baja ingresada”.

► Telnor

De 19 solicitudes de baja que fueron presentadas a Telnor en el trimestre sujeto a revisión por parte de Axtel, 17 correspondieron a solicitudes de baja de servicios de enlaces locales y dos entre localidades.

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

Solicitudes de cancelación de servicios

► Telmex

De las 938 solicitudes presentadas a Telmex en el trimestre, 63 correspondieron a solicitudes de cancelación de servicios, de las cuales:

- 16 correspondieron a enlaces locales
- 47 correspondieron a enlaces entre localidades

La Figura 3.63 muestra las solicitudes de cancelación por CS, del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex en el periodo considerado.

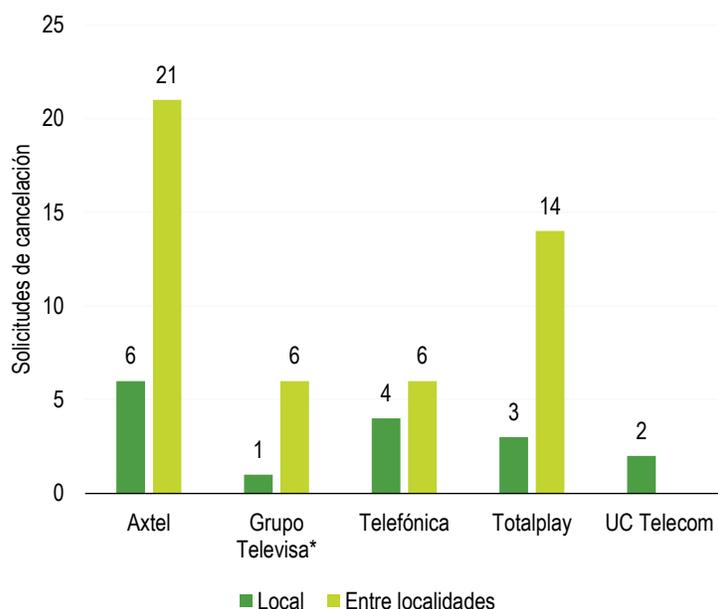


Figura 3.63: Solicitudes de cancelación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por Telmex, [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

*De los integrantes de Grupo Televisa, sólo Metrored y Operbes solicitaron cancelaciones de servicio.

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

► Telnor

Durante el T3 2019, Telnor recibió tres solicitudes de Axtel para la cancelación de servicios, dos para enlaces entre localidades y una para un enlace dedicado local; las tres solicitudes fueron aceptadas y concluidas.

Seguimiento a solicitudes de servicios de trimestres anteriores

► Telmex

Durante el T3 2019, se registró actuación en seis solicitudes realizadas en el T4 2018 (Figura 3.64), en cuatro realizadas en el T1 2019 (Figura 3.65) y en 113 en el T2 2019 (Figura 3.66).

Figura 3.64: Solicitudes presentadas a Telmex en el T4 2018 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Axtel	3	-	2	5
Grupo Televisa*	1	-	-	1
Telcel	-	-	3	3
Telefónica	2	-	-	2
TOTAL	6	-	5	11

*De los integrantes de Grupo Televisa, el CS con la solicitud del T4 2018 con actuación en el T2 2019 Operbes.

Figura 3.65: Solicitudes presentadas a Telmex en el T1 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Axtel	3	-	8	11
Telefónica	-	-	7	7
Totalplay	1	-	1	2
TOTAL	4	-	16	20

Figura 3.66: Solicitudes presentadas a Telmex en el T2 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Altán	-	-	1	1
AT&T	23	2	-	25
Axtel	-	28	25	53
Grupo Televisa	8	7	14	29
Telcel	2	-	-	2
Telefónica	19	4	13	36
Totalplay	1	19	1	21
TOTAL	53	59	54	167

Cabe señalar que una solicitud de alta de Axtel, que se encontraba en proceso en el T2 2019, fue reportada por Telmex como "Baja concluida" al término del T3 2019.

Asimismo, de las 148 solicitudes de baja de Telcel que se encontraban en proceso al término del T2 2019, Telmex reportó que 13 se encontraban ya concluidas mientras que las 135 solicitudes restantes aún continuaban en proceso al término del T3 2019.

► Telnor

La solicitud pendiente de Axtel realizada en el T2 2019 fue cancelada durante el T3 2019.

3.3.4 Información de las incidencias

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

Figura 3.67: Obligaciones relacionadas con incidencias en los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE [Fuente: ORE 2019]

Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Numeral 2.6.2	Plazos máximos de solución de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad 1: 4 horas • Prioridad 2: 8 horas • Prioridad 3: 10 horas

Por su parte, de la revisión realizada a los Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados en el RPC, se desprende que Telefónica no tiene suscrito un Convenio autorizado por el IFT de Enlaces Dedicados con Telnor, motivo por el cual el análisis de la información se realiza de conformidad con los parámetros establecidos en la ORE 2019.

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

3.3.5 Comparación de las incidencias de servicios T2 y T3 2019

El número de incidencias de Prioridad 1, 2 y 3 reportadas para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados disminuyeron con respecto al T2 2019.

	T2 2019	T3 2019	Var.
Prioridad 1	5,072	3,435	-32.28%
Prioridad 2	1,386	620	-55.27%
Prioridad 3	1,272	432	-66.04%

Figura 3.68: Comparación de incidencias reportadas del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre el T2 y T3 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 2019 y T3 2019]

Incidencias de los servicios

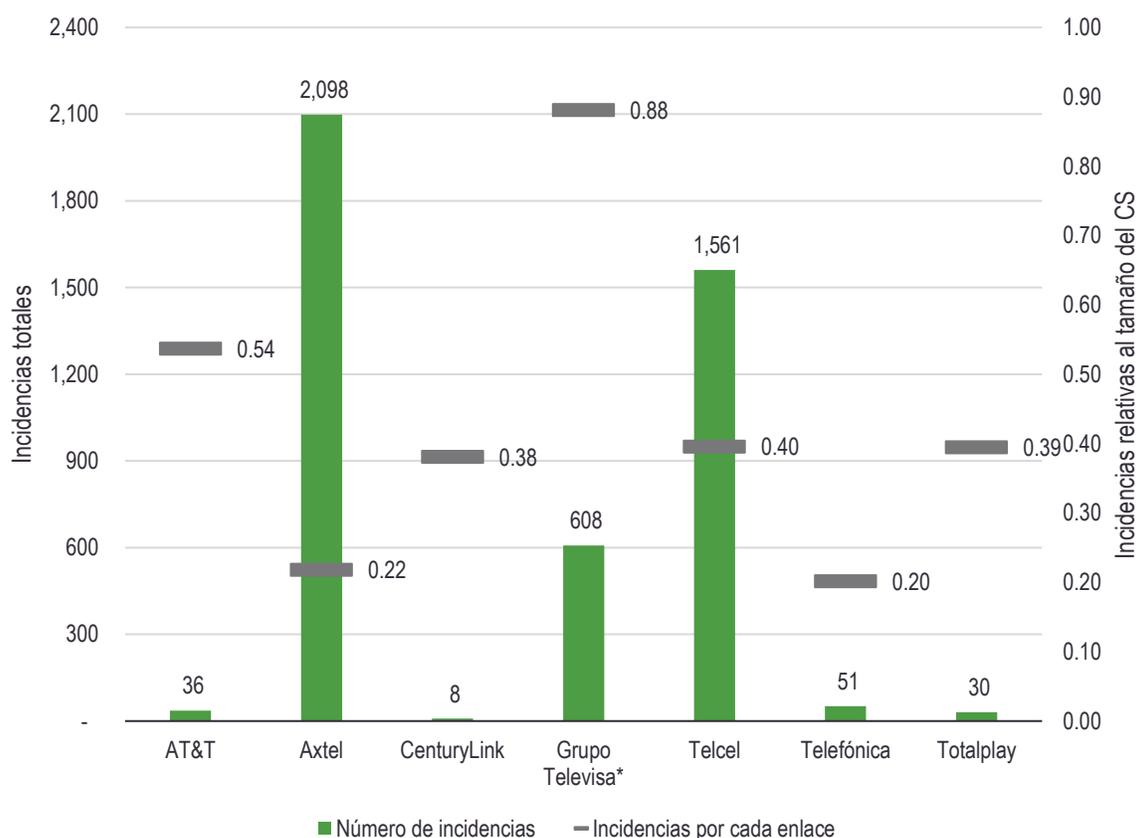
En el periodo analizado se presentaron a Telmex y Telnor, un total de 4,487 reportes de incidencias del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

► Telmex

En el T3 2019 se registraron un total de 4,392 incidencias correspondientes a reportes generados por siete CS distintos, de las cuales: 3,367 fueron de Prioridad 1; 610 de Prioridad 2; y 415 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 habilitados por cada uno al final del trimestre objeto de estudio. Considerando el número total de enlaces habilitados por CS, la Figura 3.69 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias reales que se presentan individualmente por cada uno de los enlaces habilitados.

Figura 3.69: Incidencias en términos absolutos y relativos al tamaño del CS del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados reportadas a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que registraron incidencias fueron Metrored y Operbes.

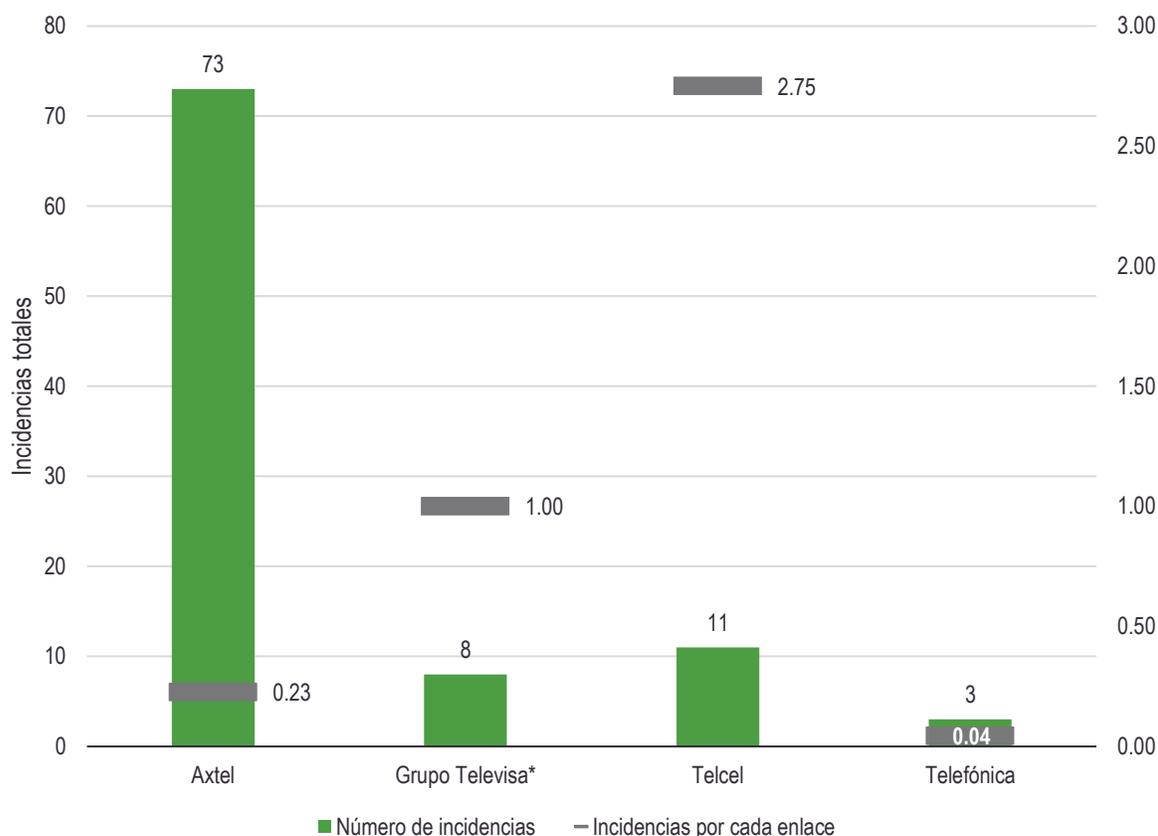
Del análisis de la Figura 3.69 se observa que Axtel y Telefónica son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre en cuestión.

► Telnor

En el T3 2019 se registraron un total de 95 incidencias correspondientes a reportes generados por cuatro CS distintos, de los cuales: 68 son de Prioridad 1; 10 de Prioridad 2; y 17 de Prioridad 3.

Considerando el número total de enlaces habilitados por CS al término del T3 2019, la Figura 3.70 muestra el número de incidencias totales reportadas, así como el número de incidencias relativas, es decir, las incidencias reales que se presentan individualmente por cada uno de los enlaces habilitados.

Figura 3.70: Incidencias en términos absolutos y relativos al tamaño del CS del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados reportadas a Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Incidencias por tipo de prioridad

De los 4,392 registros de fallas del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados reportados a Telmex por los CS en el trimestre en cuestión, se resolvieron 3,736 conforme a los plazos establecidos en la ORE vigente, mientras que las 656 fallas restantes, se solucionaron en tiempos superiores a los estipulados.

En lo que respecta a Telnor, de los 95 registros de fallas reportadas por los CS en el T3 2019, se resolvieron 87 conforme a los plazos establecidos en la ORE vigente, mientras las ocho fallas restantes, se solucionaron en tiempos superiores a los estipulados.

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

► Telmex

Incidencias de Prioridad 1

Fueron reportadas 3,367 incidencias de Prioridad 1 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución, conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 (Figura 3.71).

Figura 3.71: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	16	8	24	66.67%	67
Axtel	1,194	133	1,327	89.98%	9,614
CenturyLink	4	2	6	66.67%	21
Grupo Televisa*	419	111	530	79.06%	690
Telcel	1,098	312	1,410	77.87%	3,942
Telefónica	27	14	41	65.85%	253
Totalplay	19	10	29	65.52%	76
TOTAL	2,777	590	3,367	-	14,663

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS Metrored y Operbes registraron incidencias de Prioridad 1.

Incidencias de Prioridad 2

Fueron reportadas 610 incidencias de Prioridad 2 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución, conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 (Figura 3.72).

Figura 3.72: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	4	1	5	80%	67
Axtel	431	22	453	95.14%	9,614
CenturyLink	-	1	1	0%	21
Grupo Televisa*	49	12	61	80.33%	690
Telcel	65	19	84	77.38%	3,942
Telefónica	4	1	5	80%	253
Totalplay	-	1	1	0%	76
TOTAL	553	57	610	-	14,663

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS Metrored y Operbes registraron incidencias de Prioridad 2.

Incidencias de Prioridad 3

Fueron reportadas 415 incidencias de Prioridad 3 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución, conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 (Figura 3.73).

Figura 3.73: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	7	-	7	100%	67
Axtel	309	9	318	97.17%	9,614
CenturyLink	1	-	1	100%	21
Grupo Televisa*	17	-	17	100%	690
Telcel	67	-	67	100%	3,942
Telefónica	5	-	5	100%	253
TOTAL	406	9	415	-	14,587

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS Metrored y Operbes registraron incidencias de Prioridad 3.

Telmex resolvió las incidencias de prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la Figura 3.74.

Figura 3.74: Porcentaje de incidencias resueltas conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



*De los integrantes de Grupo Televisa los CS Metrored y Operbes registraron incidencias.

► Telnor

Incidencias de Prioridad 1

Fueron reportadas 68 incidencias de Prioridad 1 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución, conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 (Figura 3.75).

Figura 3.75: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Solución ≤4 horas	Solución >4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	47	3	50	94%	323
Grupo Televisa*	5	3	8	62.50%	8
Telcel	9	-	9	100%	68
Telefónica	-	1	1	0%	4
TOTAL	61	7	68	-	403

*De los integrantes de Grupo Televisa, sólo Operbes reportó incidencias.

Incidencias de Prioridad 2

Fueron reportadas 10 incidencias de Prioridad 2 por dos CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución, conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 (Figura 3.76).

Figura 3.76: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Solución ≤8 horas	Solución >8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	9	-	9	100%	323
Telcel	1	-	1	100%	68
TOTAL	10	-	10	-	391

*De los integrantes de Grupo Televisa, sólo Operbes reportó incidencias.

Incidencias de Prioridad 3

Fueron reportadas 17 incidencias de Prioridad 3 por Axtel, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por el AEPT. A continuación, se analizan los tiempos de solución, conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 (Figura 3.77).

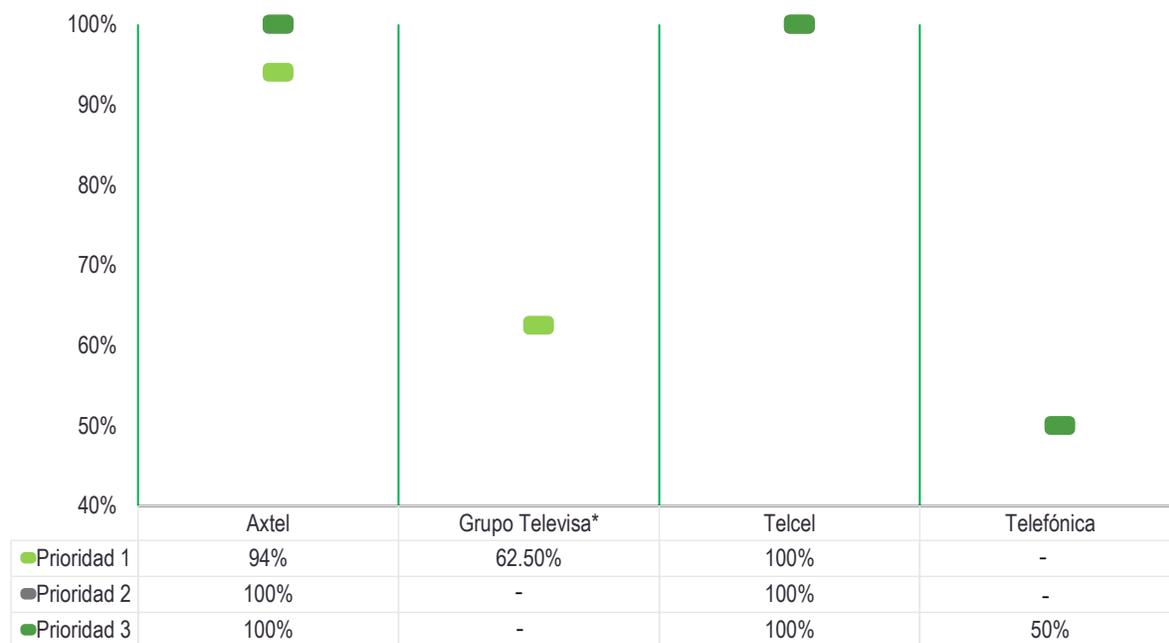
Figura 3.77: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Solución ≤10 horas	Solución >10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	14	-	14	100%	323
Telcel	1	-	1	100%	68
Telefónica	1	1	2	50%	4
TOTAL	16	1	17	-	395

*De los integrantes de Grupo Televisa, sólo Operbes reportó incidencias.

Telnor solucionó las incidencias de Prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la **Figura 3.78**.

Figura 3.78: Porcentaje de incidencias resueltas conforme a los plazos establecidos en la ORE 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



*De los integrantes de Grupo Televisa que registraron incidencias, sólo Operbes reportó incidencias.

3.3.6 Parámetros de calidad

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.5 de la ORE 2019, la Figura 3.79 señala las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

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

Figura 3.79: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE 2019]

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

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

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

► Telmex

Telmex brinda 14,675 enlaces dedicados sin redundancia a 13 CS distintos y los integrantes de Grupo Televisa; de los que nueve tienen firmada la ORE 2019 y cinco tienen suscrito un Convenio distinto.

A continuación, se muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los Enlaces Dedicados sin redundancia habilitados.

Figura 3.80: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	Número de Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.83%	Número total de enlaces dedicados por CS	Promedio del % de disponibilidad
AT&T	63	4	67	99.97%
Axtel	9,527	87	9,614	99.99%
CenturyLink	21	-	21	100%
Directo ¹	1	-	1	100%
Grupo Televisa*	650	40	690	99.95%
Marcatel	1	-	1	100%
Maxcom	2	-	2	100%
MCM	3	-	3	100%
Megacable ²	1	-	1	100%
Qualfón ¹	1	-	1	100%
Telcel ³	3,833	109	3,942	99.97%
Telefónica ²	245	8	253	99.98%
Totalplay	73	3	76	99.98%
UC Telecom	3	-	3	100%
TOTAL	14,424	251	14,675	-

¹ CS con ORE 2017.

² CS con ORE 2018.

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

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con Enlaces Dedicados activos al término del T3 2019 son Cablemás, Metrored y Operbes, los cuales tienen firmada la ORE 2019.

De la Figura 3.80 se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al 99.83% establecido.

► Telnor

Telnor brinda 405 enlaces dedicados sin redundancia a cinco CS y los integrantes de Grupo Televisa, de los que cuatro tienen firmada la ORE 2019 y dos tienen suscrito un Convenio distinto.

A continuación, se muestra el promedio trimestral de disponibilidad por enlace y por red para los Enlaces Dedicados sin redundancia habilitados.

Figura 3.81: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Número de Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.83%	Número de Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.83%	Número total de enlaces dedicados por CS	Promedio del porcentaje de disponibilidad (por enlace)
Axtel	320	3	323	99.99%
Grupo Televisa	7	1	8	99.87%
Telcel ¹	67	1	68	100%
Telefónica ¹	4	-	4	100%
Totalplay	1	-	1	100%
UC Telecom	1	-	1	100%
TOTAL	400	5	405	-

¹ CS que no han suscrito la ORE autorizada por el IFT.

*De los integrantes de Grupo Televisa, el CS con Enlaces Dedicados activos al término del T3 2019 es Operbes, mismo que tiene firmada la ORE 2019.

De la Figura 3.81, se desprende que el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de enlaces dedicados sin redundancia es mayor al 99.83% establecido.

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

3.4.1 Medidas relacionadas

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

Vigésima Quinta: el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante se obligan a salvaguardar la infraestructura compartida.

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

Vigésima Octava: el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes los procedimientos para:

- la solicitud de elementos a compartir
- la realización de visitas técnicas
- la solicitud de información de elementos de red
- el tendido de cable e instalación de infraestructura
- la reparación de fallas y gestión de incidencias
- el acondicionamiento de infraestructura
- los que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios
- los procedimientos formarán parte de la Oferta de Referencia

Vigésima Novena: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva en condiciones satisfactorias de calidad. Para tal efecto señalará los siguientes parámetros:

- plazos de entrega
- plazos para el tendido de cable e instalación de infraestructura
- plazos de reparación de fallas y gestión de incidencias
- parámetros que sean relevantes para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva
- plazos para la realización de visitas técnicas
- indicadores de calidad
- Los parámetros de calidad formarán parte de la Oferta de Referencia

Trigésima: el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes el servicio de visita técnica, a efecto de que dicho Concesionario Solicitante pueda contar con información suficiente sobre el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

Trigésima Primera: en caso de que una vez realizada una visita técnica se observe que el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva es posible solo mediante la realización de trabajos adicionales para el acondicionamiento de la infraestructura, el Agente Económico Preponderante deberá realizar dicho acondicionamiento a requerimiento del Concesionario Solicitante.

Trigésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer el servicio de tendido de cable sobre la infraestructura desagregada, e instalación de otros elementos de red que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones.

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

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

Trigésima Novena: las tarifas aplicables al Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva se determinarán a partir de un modelo de costos basado en una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo, que al efecto emita el Instituto.

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

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

Tercera Transitoria: El Sistema Electrónico de Gestión deberá estar disponible para su uso, en un tiempo máximo de 10 DH 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 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 Información de los servicios

De conformidad con lo establecido en el numeral III de la ORCI 2019, los servicios mayoristas que se proveen a través de la misma son los siguientes:

- servicios de acceso y uso compartido de obra civil
 - canalización y ductos
 - pozos
 - postes
 - subidas al poste o fachada
 - derecho de vía
- servicios de acceso y uso compartido de torres
 - espacio en torre
 - trayectoria de cable
 - sistema físico de tierra
 - alimentación
 - espacio en piso
 - sistema de aire acondicionado
- servicios de uso de sitios, predios y espacios físicos
- servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada
- servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte
 - en caso de no existir factibilidad de proveer canales ópticos de alta capacidad, se debe proporcionar como alternativa de solución el Servicio de Renta de Fibra Oscura
- actividades de apoyo
 - visita técnica
 - análisis de factibilidad
 - verificación
 - solicitud de acceso a la información de infraestructura de red
 - los CS podrán solicitar información a través del SEG, o
 - medio alternativo (vía telefónica o mediante correo electrónico) en caso de que el SEG no esté disponible, para lo cual el AEPT notificará la forma en la que proporcionará 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

La Figura 3.82 señala las obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de Participación de Infraestructura Pasiva, referentes a la solicitud de usuario y contraseña para acceso al SEG y nueva obra civil.

Figura 3.82 Obligaciones relacionadas con los Servicios de Participación de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2019]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
Numeral 2.1 del Anexo 4	Contestación de la solicitud de usuario y contraseña	No mayor a 1 DH posterior a la solicitud

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
Numeral 3.1 del Anexo 4	Notificación de nueva obra civil	60 días naturales de antelación de Inicio de trabajos de construcción
	Validación de solicitudes	2 DH
	Análisis de factibilidad	Máximo de 5 DH una vez asignado el NIS
	Revisión de proyecto y cotización	10 DH
	Entrega de la Nueva Obra Civil al CS	8 DH contados a partir de la finalización del proyecto de Nueva Obra Civil

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

Figura 3.83: Tiempos máximos de entrega de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2019]

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de obra civil	Servicio de acceso y uso compartido de torres	Servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	Servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte	Servicio de Renta de Fibra Oscura
El AEPT notifica el resultado de la solicitud "Validación de la solicitud" (2 DH)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Notificación de la propuesta de Programación de Visita Técnica (3 DH a partir de la asignación del NIS)	✓	✓	✓	✓		
Ejecución de la Visita Técnica (20 DH a partir del ingreso de la solicitud del CS)	✓	✓	✓	✓		
Registro del "Reporte de Visita Técnica" (5 DH a partir de la realización de la Visita Técnica)	✓	✓	✓	✓		
Se remite la propuesta de Ruta Alternativa (2 DH, a partir de que el CS no acepta la propuesta de Trabajos Especiales)	✓					
Provisión de Canales Ópticos de Alta Capacidad (5 DH a partir de que el CS no acepte ruta alternativa)*	✓					
Entrega (del resultado) del análisis de factibilidad (5 DH a partir de que el CS entregue el Anteproyecto)	✓	✓	✓	✓		

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

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

Con base en el numeral 1.6.1, Etapa 2, de la ORCI 2019, una vez que fue asignado el NIS a la solicitud de servicios, el AEPT notificará mediante el SEG la propuesta de programación de la Visita Técnica en un plazo no mayor a 3 DH posteriores a la aceptación de la solicitud del CS o AS. En caso de que el CS o AS no acepte la propuesta de programación del AEPT, este podrá solicitar una nueva fecha hasta por 3 ocasiones para lo cual deberán tener en consideración que la ejecución de la Visita Técnica no excederá los 20 DH contados a partir del ingreso de la solicitud.

Con base en el Anexo 4 de la ORCI 2019, el AEPT deberá digitalizar y registrar (en el SEG) el Reporte de Visita Técnica dentro de un plazo de 5 DH contados a partir de la realización de la Visita Técnica.

Una vez entregada la información de la Visita Técnica, los CS cuentan con 20 DH prorrogables hasta por el mismo periodo, para elaborar y entregar el Anteproyecto, en el que deberán presentar las características de los equipos, cables y elementos de red que instalarán en la infraestructura pasiva del AEPT.

En la ORCI 2019 se contempla que, una vez que el CS recibió resultado positivo del Análisis de Factibilidad²⁴ del Anteproyecto, enviará propuestas para la fecha de inicio y fecha de conclusión de los trabajos de instalación de infraestructura al AEPT, para lo cual, el AEPT cuenta con un plazo de 3 DH a partir de la primera propuesta del CS, para aceptar o rechazar dichas fechas. En caso que el AEPT rechace las fechas propuestas, el CS podrá proponer hasta por 3 ocasiones, otras fechas de inicio y de conclusión para la instalación de la infraestructura hasta lograr común acuerdo. Cabe señalar que el plazo para acordar las fechas de inicio y conclusión de instalación no podrá exceder de 10 DH a partir del envío de la primera propuesta realizada por el CS.

Una vez acordada la fecha, el AEPT informará mediante el SEG al CS que puede iniciar con la Instalación de sus elementos de red en la Infraestructura Pasiva.

Asimismo, en la ORCI 2019 se establece que una vez que se hayan acordado las fechas de inicio y conclusión de la instalación, el CS iniciará con la instalación de sus elementos de red en la infraestructura pasiva del AEPT, apegándose al Anteproyecto y/o Programa de Trabajo aprobados previamente por el AEPT; concluida la instalación, el CS deberá notificar al AEPT para que este proponga dentro de un plazo de 5 DH la fecha para realizar la Verificación de Instalación de Infraestructura conjunta, para lo cual el CS puede rechazar hasta por 3 ocasiones la propuesta.

Cabe señalar que la reprogramación de las fechas que proponga el AEPT no podrá exceder los 10 DH contados a partir de que el CS notificó la conclusión de la Instalación de Infraestructura, a menos que sea por solicitud expresa del CS.

EL AEPT notificará al CS el resultado de la verificación efectuada, el cual puede ser satisfactorio por haberse realizado de conformidad con el proyecto y normativa, y se procederá a firmar el Acuerdo de Participación de Infraestructura.

En caso de que la instalación haya presentado desviaciones respecto al anteproyecto y/o 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.

3.4.3 Comparación de las solicitudes de servicios T2 y T3 2019

Las solicitudes de alta del servicio de acceso y uso compartido de obra civil disminuyeron en el T3 2019 con respecto al trimestre anterior. Asimismo, en el trimestre sujeto a revisión incrementaron las solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG respecto a lo reportado en el T2 2019 (Figura 3.84).

²⁴ Cabe señalar que, para el servicio de Acceso a Torres, el análisis de factibilidad incluye tanto la revisión del anteproyecto del CS o AS, así como el análisis de frecuencias para no interferencias y la capacidad de carga de la Torre.

		T2 2019	T3 2019	Var.
Usuario y contraseña		22	27	22.73%
Solicitudes de acceso y uso compartido de obra civil	Altas	362	147	-59.39%
	Bajas	-	2	-
Nueva obra civil		-	-	-
Solicitudes de acceso y uso compartido de torres	Altas	84	104	23.81%
	Bajas	17	39	129.41%

Figura 3.84:
Comparación de solicitudes de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva entre el T2 y T3 2019, incluidos Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 2019 y T3 2019]

Cabe aclarar que durante el T3 2019 ningún CS realizó la solicitud de los siguientes servicios: 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 y Servicio de Renta de Fibra Oscura.

Resumen

Telmex

- Durante el T3 2019, se presentaron 27 solicitudes de Usuario y Contraseña para Acceso al SEG por parte de los CS.
- Se realizaron 146 solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, de las que 16 llegaron a la etapa de verificación de instalación de la infraestructura.
- Se reportó la necesidad de 11 trabajos especiales para la entrega de los servicios.
- Se registraron 2 solicitudes rechazadas de servicios.
- Se presentaron 143 solicitudes del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres por parte de Telcel, del que no se habían realizado notificaciones de la instalación de su infraestructura al término del trimestre en cuestión.
- Se realizó seguimiento a solicitudes presentadas en Trimestres anteriores, 111 de los servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil y siete del servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres.
- No se notificó el despliegue de Nueva Obra Civil.
- No se reportaron fallas de los servicios de Infraestructura.

Telnor

- Durante el T3 2019, no se presentaron solicitudes de Usuario y Contraseña para Acceso al SEG por parte de los CS.

- Se realizaron tres solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil de las que ninguna solicitud llegó a la etapa de verificación de instalación de la infraestructura al término del trimestre en cuestión.
- No se reportó la necesidad de proyectos especiales para la entrega de los servicios.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- No se presentaron solicitudes del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres.
- Se realizó seguimiento a ocho solicitudes realizadas en Trimestres anteriores de los servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.
- No se notificó el despliegue de Nueva Obra Civil.
- No se reportaron fallas de los servicios de Infraestructura.

Información de las solicitudes de servicios

En el periodo analizado se presentaron a Telmex y Telnor, un total de 149 solicitudes para la prestación de los servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.

Las solicitudes fueron realizadas por cinco CS y por los integrantes de un Grupo de Interés Económico (Grupo Televisa), lo que corresponde al 16.67% del total de CS con algún convenio suscrito vigente.

Los CS que más solicitudes registraron durante el trimestre han sido los integrantes de Grupo Televisa (Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TVI y TV Cable de Oriente), así como Axtel.

Cabe señalar que, para el servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, únicamente se han reportado solicitudes realizadas por Telcel y recibidas por Telmex.

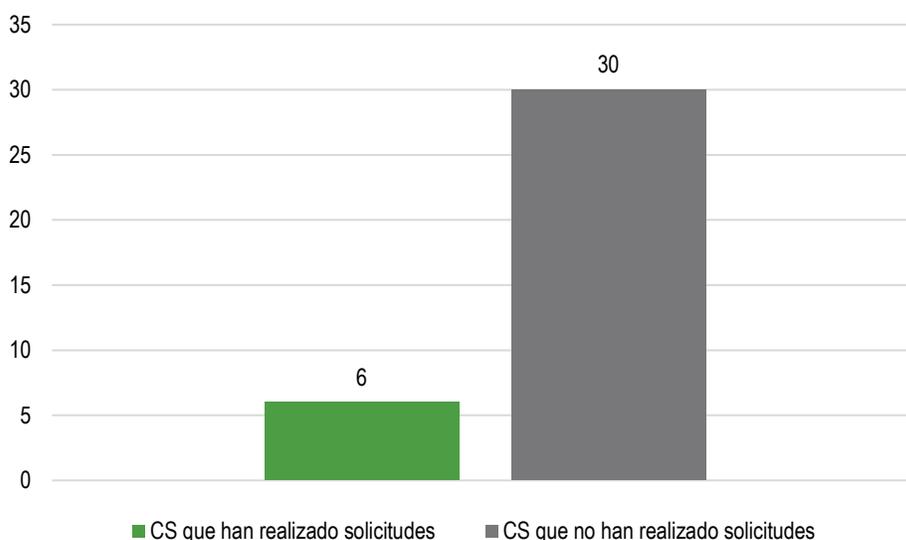


Figura 3.85: Total de CS con Convenio para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva Vigente, que han realizado solicitudes, a Telmex y Telnor [Fuente: Información obtenida del RPC]

3.4.4 Solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG

► Telmex

Durante el T3 2019 se recibieron 27 solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG, para consultar la información de la infraestructura pasiva del AEPT, la Figura 3.86 muestra las solicitudes realizadas y los plazos de respuesta para la asignación de usuario y contraseña.

Figura 3.86 Solicitudes de usuario y contraseña recibidas por Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Respuesta a la Solicitud de Usuario y Contraseña para acceso al SEG	
	≤ 1DH	>1DH
Grupo Televisa*	27	-
TOTAL	27	-

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes de usuario y contraseña fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cabledmás, Cablevisión Red, Cablevisión, Metrored, Operbes, TV Cable de Oriente, Tele Azteca, y TVI.

3.4.5 Solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

Durante el trimestre de revisión, se presentaron a Telmex y Telnor 147 solicitudes para acceder al servicio de acceso y uso compartido de obra civil.

► Telmex

En el T3 2019 se registraron 144 solicitudes de alta para el servicio de acceso y uso compartido de obra civil a Telmex por parte de cinco CS diferentes y los integrantes de Grupo Televisa, mismas que se realizaron el 100% a través del SEG. A continuación, se muestran las solicitudes realizadas por CS y por tipo de servicio. Se advierte que, para el trimestre de mérito, fueron solicitadas dos bajas de servicios (Figura 3.87).

Figura 3.87: Solicitudes para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil recibidas por Telmex, por elemento solicitado y CS [Fuente: Resultados de análisis a la información en poder Instituto, T3 2019]

CS	Pozos / Ductos / Canalizaciones		Postes		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	
Axtel	28	1	43	1	73
Grupo Televisa*	34	-	11	-	45
Quattro Com	3	-	2	-	5
Telcel	-	-	8	-	8
TotalPlay	8	-	-	-	8
UC Telecom	7	-	-	-	7
TOTAL	80	1	64	1	146

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cabledmás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente, y TVI.

De las solicitudes de alta recibidas, cuatro fueron instaladas al término del Trimestre sujeto a revisión, la Figura 3.88 detalla el estatus de las 144 solicitudes recibidas.

Figura 3.88: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resueltas por Telmex
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	Instalada	TOTAL
Axtel	12	56	-	3	71
Grupo Televisa*	10	35	-	-	45
Quattro Com	1	3	-	1	5
Telcel	-	8	-	-	8
TotalPlay	3	3	2	-	8
UC Telecom	2	5	-	-	7
TOTAL	28	110	2	4	144

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente, y TVI.

De las 144 solicitudes de alta recibidas, una solicitud se encontraba en proceso de validación y tres se cancelaron.

Las 140 solicitudes restantes fueron validadas, en la Figura 3.89 se muestra el análisis a los plazos de validación.

Figura 3.89: Plazo de validación de las solicitudes recibidas por Telmex para la prestación del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, con base en la ORCI 2019, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Validación ≤2 DH	% de solicitudes validadas en tiempo	Validación >2 DH	% de solicitudes validadas fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	71	100%	-	-	71
Grupo Televisa*	39	91%	4	9%	43
Quattro Com	5	100%	-	-	5
Telcel	8	100%	-	-	8
TotalPlay	5	100%	1	20%	5
UC Telecom	5	100%	2	40%	5
TOTAL	133	-	7	-	140

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS en los que se validó la solicitud por parte de Telmex, fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente, y TVI.

A continuación, se muestra un análisis de los procedimientos a través de los cuales los CS pueden instalar sus elementos de red en la Infraestructura pasiva del AEPT.

a) Servicio de visita técnica

1. Programación y ejecución

De las 140 solicitudes de alta que fueron validadas, en 126 se programó la Visita Técnica; de las solicitudes restantes:

- Siete se cancelaron antes de la programación de la Visita Técnica
- Dos se rechazaron, debido a que indican elementos propiedad del CS
- Cinco se encontraban en proceso al término del T3 2019

La Figura 3.90 muestra el análisis de los plazos de programación para las 126 Visitas Técnicas señaladas.

Figura 3.90: Plazo de programación de Visitas Técnicas por parte de Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Programación ≤3 DH	%	Programación >3 DH	%	TOTAL
Axtel	68	98.55%	1	1.45%	69
Grupo Televisa*	27	79.41%	7	20.59%	34
Quattro Com	5	100%	-	-	5
Telcel	8	100%	-	-	8
TotalPlay	4	100%	-	-	4
UC Telecom	6	100%	-	-	6
TOTAL	118	-	8	-	126

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cabledés, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente, y TVI.

De las 126 visitas técnicas programadas:

- Nueve se cancelaron antes de la ejecución de la visita técnica
- 34 se encontraban en proceso al término del T3 2019

El análisis a los plazos de ejecución de las 83 solicitudes que llegaron a la etapa de ejecución visita técnica se aprecia en la Figura 3.91.

Figura 3.91: Plazo de ejecución de Visitas Técnicas por parte de Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Ejecución ≤20 DH	%	Ejecución >20 DH	%	TOTAL
Axtel	51	100%	-	-	51
Grupo Televisa*	15	88.43%	-	-	15
Quattro Com	4	100%	-	-	4
Telcel	8	100%	-	-	8
Totalplay	4	100%	-	-	4
UC Telecom	1	100%	-	-	1
TOTAL	83	-	-	-	83

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cabledés, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente, y TVI.

La Figura 3.92 muestra los tiempos de programación y ejecución de las visitas técnicas por CS, considerando los plazos establecidos en la ORCI 2019.

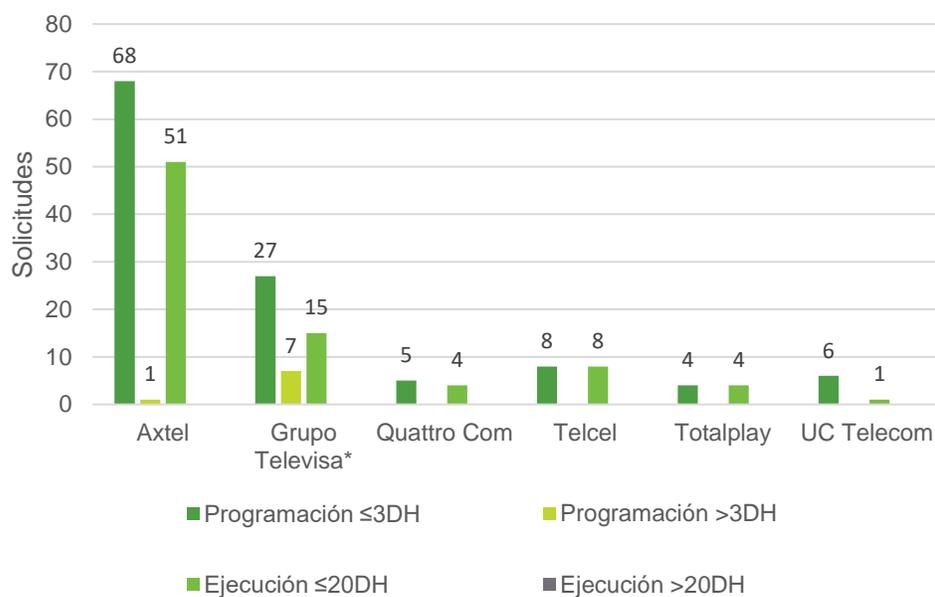


Figura 3.92:
Plazos de solución de las visitas técnicas recibidas por Telmex,
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cabledmás, Cablevisión, Cablevisión Red, Operbes, TV Cable de Oriente, y TVI.

2. Firma, Digitalización y Registro del Reporte de Visita Técnica

De las 83 Visitas Técnicas que fueron ejecutadas, al término del trimestre en cuestión se habían digitalizado, registrado y entregado 75²⁵ Reportes de Visita Técnica (Figura 3.93).

Figura 3.93: Plazo de entrega de Reportes de Visitas Técnicas por parte de Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Entrega del Reporte de VT ≤5 DH	% de entrega del Reporte de VT en tiempo	Entrega del Reporte de VT >5 DH	% de entrega del Reporte de VT fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	44	86.27%	7	13.73%	51
Grupo Televisa*	9	60%	6	40%	15
Quattro Com	4	100%	-	-	4
TotalPlay	3	75%	1	24%	4
UC Telecom	1	100%	-	-	1
TOTAL	61	-	14	-	75

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que recibieron el Reporte de la Visita Técnica fueron Cable y Comunicación de Campeche, Cabledmás, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente, y TVI.

²⁵ Continúan las acciones de supervisión para 8 solicitudes de Telcel, respecto a las fechas de Firma, Digitalización y Registro del Reporte de Visita Técnica.

b) Trabajos especiales

De las 75²⁶ solicitudes en las que Telmex entregó la información de la visita técnica, en 11 solicitudes se notificó a los CS que se requería de la realización de algún trabajo especial para poder continuar con la solicitud de compartición de obra civil, tal y como se muestra en la Figura 3.94.

Figura 3.94: Trabajos especiales notificados por Telmex para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Acondicionamiento de la infraestructura	Servicio de recuperación de espacio	TOTAL
Axtel	3	-	3
Telcel	-	8	8
TOTAL	3	8	11

Las 11 solicitudes en las que se notificó la necesidad de trabajos especiales, se encontraban en proceso al término del trimestre de mérito.

c) Notificaciones de resultados de análisis de factibilidad

Para las 83 solicitudes en las que se programó y realizó la visita técnica, Telmex entregó el reporte de Visita Técnica a los CS, de los que Telmex recibió 56 Anteproyectos para su respectivo análisis de factibilidad, de estos, fueron notificados 54 resultados a los CS; los 2 Anteproyectos restantes se encontraban en proceso de validación (factibilidad) por parte del AEPT al término del trimestre de mérito.

Cabe señalar que, de las 27 solicitudes restantes en las que se entregó el Reporte de Visita Técnica, 18 se encontraban en proceso de entrega del Anteproyecto por parte del CS y 9 fueron canceladas al término del trimestre de revisión.

El análisis a los plazos de las notificaciones de resultados del análisis de factibilidad se aprecia en la Figura 3.95.

Figura 3.95: Notificación del Análisis de Factibilidad por parte de Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Notificación del análisis de factibilidad ≤5 DH	%	Notificación del análisis de factibilidad >5 DH	%	TOTAL
Axtel	38	100%	-	-	38
Grupo Televisa*	4	100%	-	-	4
Quattro Com	3	100%	-	-	3
Telcel	8	100%	-	-	8
TotalPlay	1	100%	-	-	1
TOTAL	54	-	-	-	54

*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS a los que se les notificó el análisis de factibilidad fueron Cablemás y Cablevisión Red.

De los 54 análisis de factibilidad notificados, existieron 5 registros en los cuales el AEPT notificó a los CS la necesidad de realizar correcciones al Anteproyecto, el análisis a los plazos de notificación se muestra en la Figura 3.96.

²⁶ Continúan las acciones de supervisión para 8 solicitudes de Telcel, respecto a las fechas de Firma, Digitalización y Registro del Reporte de Visita Técnica y notificación del proyecto especial.

Figura 3.96: Solicitudes con un segundo Análisis de Factibilidad llevados a cabo por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Notificación del 2do análisis de factibilidad ≤ 3 DH	%	Notificación del 2do análisis de factibilidad >3 DH	%	TOTAL
Axtel	3	100%	-	-	3
Quattro Com	2	100%	-	-	2
TOTAL	5	-	-	-	5

d) Instalación de Infraestructura

De las 54 solicitudes en las que se notificó el resultado del análisis de factibilidad, en 36 los CS propusieron fechas de inicio y conclusión de instalación de la infraestructura, de las que en 33 se acordaron las fechas; las tres solicitudes restantes se encontraban en proceso al término del trimestre:

Cabe mencionar que existe una solicitud de Telcel en la cual no se acordaron fechas de inicio y conclusión para los trabajos de instalación.

De las 18 solicitudes restantes, los CS no habían propuesto las fechas de inicio y de término de instalación de la infraestructura.

El análisis a los plazos de notificación de aceptación de las fechas de inicio y conclusión para los trabajos de instalación, se aprecia en la Figura 3.97.

Figura 3.97: Plazo de Aceptación de fecha de inicio y de conclusión de instalación de infraestructura por parte de Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	≤ 3 DH	%	>3 DH	%	TOTAL
Axtel	24	83%	5	17%	29
Quattro Com	3	100%	-	-	3
TotalPlay	1	100%	-	-	1
TOTAL	28	-	5	-	33

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

De las 33 solicitudes en las que se había acordado fecha de inicio y conclusión de los trabajos de instalación de infraestructura, en 32 los CS habían iniciado la instalación de sus equipos, y una se encontraba en proceso de instalación.

Asimismo, se iniciaron los trabajos para la instalación, por parte de Telcel, de una solicitud en la que no se acordaron fechas de inicio y conclusión, dicha solicitud se encontraba en proceso al término del trimestre.

De las 32 en los que se había iniciado la instalación de la infraestructura por parte de los CS, se realizaron 19 notificaciones de conclusión de la instalación de elementos de red en la infraestructura pasiva de Telmex, 17 por parte de Axtel y dos por parte de Quattro Com.

De las 19 solicitudes en las que se notificó la terminación de la instalación, en 17 el AEPT propuso al CS fechas para la verificación conjunta de la instalación (Figura 3.98), las dos solicitudes restantes se encontraban en proceso de instalación de infraestructura.

Figura 3.98: Plazo para las propuestas de fecha para realizar la verificación de instalación por parte de Telmex a los CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	≤5 DH	%	>5 DH	%	TOTAL
Axtel	15	100%	-	-	15
Quattro Com	2	100%	-	-	2
TOTAL	17	-	-	-	17

De las 17 solicitudes señaladas, en 16 se ejecutó la verificación conjunta de la instalación, 14 correspondientes a Axtel y dos de Quattro Com; la solicitud restante de Axtel se encontraba en proceso para la verificación conjunta de la instalación.

Al término del trimestre de revisión, tres solicitudes de Axtel y una de Quattro Com contaban con fecha de aprobación de la instalación por parte de AEPT.

► Telnor

En el T3 2019 se registraron 3 solicitudes de alta para el servicio de acceso y uso compartido de obra civil a Telnor por parte de un CS y los integrantes de Grupo Televisa, de las que se realizaron el 100% a través del SEG. A continuación, se muestran las solicitudes realizadas por CS y por tipo de servicio. Se advierte que, para el trimestre de mérito, no fueron solicitadas bajas de servicios (Figura 3.99).

Figura 3.99: Solicitudes para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil recibidas por Telnor, por elemento solicitado y CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Pozos / Ductos / Canalizaciones		Postes		TOTAL
	Alta	Baja	Alta	Baja	
Axtel	-	-	1	-	1
Grupo Televisa*	2	-	-	-	2
TOTAL	2	-	1	-	3

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

A continuación, se muestra el estatus de las solicitudes de alta recibidas (Figura 3.100).

Figura 3.100: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resueltas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	Instalada	TOTAL
Axtel	-	1	-	-	1
Grupo Televisa*	-	2	-	-	2
TOTAL	-	3	-	-	3

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

De las tres solicitudes recibidas por Telnor, dos fueron validadas dentro del plazo de 2 DH siguientes a la presentación de la solicitud y una se encontraba en proceso de validación al término del trimestre de revisión.

A continuación, se muestra un análisis de los procedimientos a través de los cuales los CS pueden instalar sus elementos de red en la Infraestructura pasiva del AEPT.

a) Servicio de visita técnica

1. Programación y ejecución

Para las 2 solicitudes de alta validadas se programaron las visitas técnicas correspondientes. La Figura 3.101 muestra el análisis de los plazos de programación para las Visitas Técnicas señaladas.

Figura 3.101: Plazo de programación de Visitas Técnicas por parte de Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 19]

CS	Programación ≤3 DH	%	Programación >3 DH	%	TOTAL
Axtel	1	100%	-	-	1
Grupo Televisa*	1	100%	-	-	1
TOTAL	2	-	-	-	2

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

El análisis a los plazos de ejecución de la visita técnica de las dos solicitudes señaladas se aprecia en la Figura 3.102.

Figura 3.102: Plazo de ejecución de Visitas Técnicas por parte de Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Ejecución ≤20 DH	%	Ejecución >20 DH	%	TOTAL
Axtel	1	100%	-	-	1
Grupo Televisa*	1	100%	-	-	1
TOTAL	2	-	-	-	2

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

La Figura 3.103 muestra los tiempos de programación y ejecución de las visitas técnicas, considerando los plazos establecidos en la ORCI 2019.

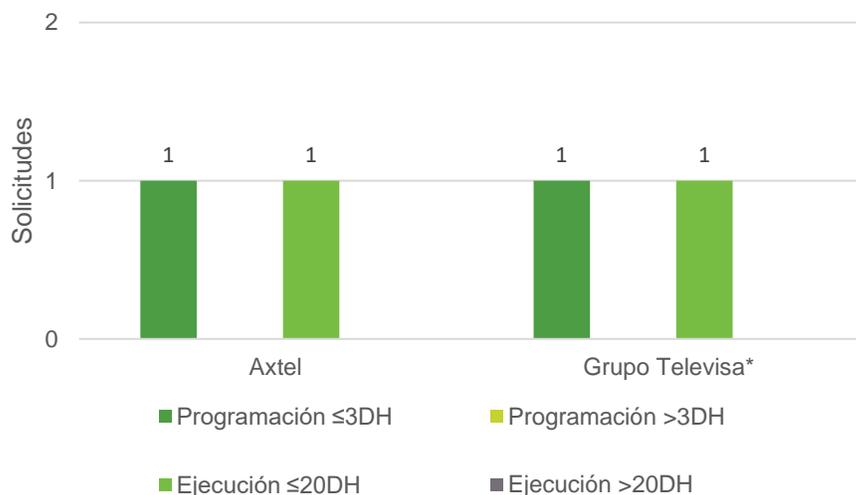


Figura 3.103: Plazos de solución de las Visitas Técnicas recibidas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019].

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

2. Firma, Digitalización y Registro del Reporte de Visita Técnica

De las dos Visitas Técnicas ejecutadas, se digitalizaron, registraron y entregaron los dos Reportes de Visita Técnica, conforme a los plazos establecidos, tal y como se aprecia en la Figura 3.104.

Figura 3.104: Plazo de entrega de Reportes de Visita Técnicas por parte de Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Entrega del Reporte de VT ≤5 DH	% de entrega del Reporte de VT en tiempo	Entrega del Reporte de VT >5 DH	% de entrega del Reporte de VT fuera de tiempo	TOTAL
Axtel	1	100%	-	-	1
Grupo Televisa*	1	100%	-	-	1
TOTAL	2	-	-	-	2

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

b) Notificaciones de resultados de análisis de factibilidad

De las 2 solicitudes en las que se entregó el Reporte de Visita Técnica a los CS, fue entregado a Telnor un Anteproyecto para su respectivo análisis de factibilidad; el Anteproyecto restante se encontraba en proceso de entrega por parte del CS al término del T3 2019.

El análisis a los plazos de las notificaciones de resultados del análisis de factibilidad se aprecia en la Figura 3.105.

Figura 3.105: Notificación de Análisis de Factibilidad llevados a cabo por Telnor [Fuente: Resultados de análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	≤5 DH	%	>5 DH	%	TOTAL
Axtel	1	100%	-	-	1
TOTAL	1	-	-	-	1

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

Al término del T3 2019, no se habían recibido notificaciones por parte de algún CS respecto a la conclusión de la instalación de sus elementos de red en la infraestructura pasiva de Telnor.

Solicitudes rechazadas de servicios

► Telmex

Durante el T3 2019, se rechazaron dos solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, realizadas por Total Play por determinarse que los elementos eran propiedad del CS.

3.4.6 Solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres

► Telmex

Se registraron 143 solicitudes de Acceso y Uso Compartido de Torres realizadas por Telcel, 104 correspondientes a solicitudes de alta y 39 a solicitudes de baja.

De las solicitudes de alta recibidas, ninguna fue instalada al término del Trimestre sujeto a revisión; el estatus de las mismas se muestra en la Figura 3.106.

Figura 3.106: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de espacio en Torres, realizadas a Telmex por CS [Fuente: Resultado del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	TOTAL
Telcel	5	83	16	104

Las 104 solicitudes de alta fueron validadas dentro de los 2 DH siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente.

a) Servicios de visita técnica

Durante el T3 2019, no existió programación o ejecución de visita técnica para las solicitudes de acceso y uso compartido de torres recibidas por Telmex, asimismo, no existió firma, digitalización o registro del Reporte de Visita Técnica, lo anterior en razón de que se reportó que existía capacidad excedente de manera inicial.

b) Trabajos especiales

En ninguno de los casos se registró la necesidad de trabajos especiales por parte de Telmex, para poder continuar con la solicitud de Acceso a Torres.

c) Notificaciones de resultados de análisis de factibilidad

Durante el T3 2019, Telcel entregó 98 Anteproyectos a Telmex para su análisis de factibilidad, de los que en 96 se notificó el resultado del análisis de factibilidad conforme a los plazos establecidos, mientras que dos se encontraban en proceso de validación del Anteproyecto (factibilidad) por parte del AEPT al término del trimestre de mérito.

d) Instalación de Infraestructura

No se tiene registro de solicitudes realizadas durante el T3 2019, que, al término del mismo, hayan llegado a la etapa de instalación.

Seguimiento a solicitudes de servicios de trimestres anteriores

Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

► Telmex

Durante el T3 2019, se registró actuación en 10 solicitudes realizadas en el T4 2018 (Figura 3.107), en 34 realizadas en el T1 2019 (Figura 3.108) y en 67 en el T2 2019 (Figura 3.109).

Figura 3.107: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en T4 2018 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019].

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Axtel ¹	11	1	14	26
Grupo Televisa ²	-	-	22	22
Quattro Com	-	-	3	3
UC Telecom	-	-	5	5
TOTAL	11	1	44	56

¹ Dos solicitudes entregadas de Axtel del T4 2018 se encontraban en proceso de supervisión, respecto a las fechas de aprobación de la infraestructura instalada, al término del T3 2019.

² De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes en proceso son Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente y TVI

Figura 3.108: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T1 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
AT&T	-	-	1	1
Axtel ¹	31	-	14	45
Grupo Televisa*	1	2	24	27
Quattro Com	-	-	2	2
Telcel	-	-	23	23
Totalplay	1	-	-	1
UC Telecom	-	1	8	9
TOTAL	33	3	72	108

¹ Dos solicitudes entregadas de Axtel del T1 2019 se encontraban en proceso de supervisión, respecto a las fechas de aprobación de la infraestructura instalada, al término del T3 2019.

² De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes en proceso son Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente y TVI.

Figura 3.109: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T2 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Axtel ¹	25	3	23	51
Grupo Televisa ²	-	58	84	142
Maxcom	-	3	-	3
Quattro Com	-	-	2	2
Telcel ³	-	-	101	101
Telefónica	-	-	3	3
Totalplay	-	1	-	1
UC Telecom	-	2	1	3
TOTAL	25	67	214	306

¹ 25 solicitudes entregadas de Axtel del T2 2019 se encontraban en proceso de supervisión, respecto a las fechas de aprobación de la infraestructura instalada, al término del T3 2019.

² De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes canceladas y en proceso son Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, Operbes, TV Cable de Oriente y TVI.

Cabe mencionar que tres solicitudes de Axtel que se habían reportado como “en proceso” en el T2 2019, se reportaron como “Baja” al término del T3 2019, asimismo, una solicitud, realizada por los integrantes de Grupo Televisa, que se encontraba en proceso de validación al término del T2 2019, se rechazó a principios del T3 2019.

► Telnor

Durante el T3 2019, se registró actuación en una solicitud realizada en el T4 2018 (Figura 3.110) y en siete realizadas en el T2 2019 (Figura 3.112).

Figura 3.110: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en T4 2018 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Axtel	1	-	1
Grupo Televisa*	-	7	7
TOTAL	1	7	8

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

Figura 3.111: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en el T1 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Grupo Televisa*	4	4

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

Figura 3.112: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en el T2 2019 y actualizadas en el T3 2019 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2019]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	TOTAL
Axtel	1	1	1	3
Grupo Televisa*	-	5	9	14
TOTAL	1	6	10	17

*Únicamente Cablemás, integrante de Grupo Televisa, presentó solicitudes de compartición de infraestructura a Telnor.

Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres

► Telmex

De las 48 solicitudes realizadas por Telcel a Telmex durante el T4 2018, en 9²⁷ fue aprobada la instalación de la infraestructura por parte del AEPT y 39 continúan en proceso al término del T3 2019.

De las 66 solicitudes realizadas por Telcel a Telmex en el T1 2019, en 19²⁷ fue aprobada la instalación de la infraestructura por parte del AEPT y 47 continúan en proceso al término del T3 2019.

De las 74 solicitudes realizadas por Telcel a Telmex en el T2 2019, con actuación en el T3 2019, en 12²⁷ fue aprobada la instalación de la infraestructura por parte del AEPT y 62 continúan en proceso al término del T3 2019.

3.4.7 Notificación de despliegue de Nueva Obra Civil

Durante el T3 2019, no se realizaron notificaciones de nueva obra civil a través del SEG, para el despliegue de infraestructura por parte del AEPT.

²⁷ Solicitudes que se encuentran en proceso de supervisión respecto a las fechas de aprobación de la infraestructura instalada, al término del T3 2019.

3.4.8 Incidencias en los servicios

La Figura 3.113 señala las obligaciones contempladas en la ORCI 2019 relacionadas con incidencias de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Figura 3.113: Obligaciones relacionadas con incidencias en el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva
[Fuente: ORCI 2019]

Numeral de la ORCI	Obligaciones	Plazos
Anexo 3	Tiempo de solución de fallas para el servicio de acceso y uso compartido de obra civil	• 8 horas (+50% en horario no laboral)
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de acceso y uso compartido de torres	• 8 horas (+50% en horario no laboral)
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos	• 8 horas (+ 50% en horario no laboral)
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de tendido de cable en la infraestructura desagregada	• 8 horas (+50% en horario no laboral)
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de renta de canales ópticos de alta capacidad de transporte	• 8 horas
	Tiempo de solución de fallas para el servicio de Renta de Fibra Oscura	• 8 horas (+50% en horario no laboral)
	Tiempo de solución de fallas ocasionadas por desastre natural, casos fortuitos o de fuerza mayor	• Tiempo dependiente de las causas que generaron la falla ¹

¹ Las fallas ocasionadas por desastres naturales o causas de fuerza mayor no serán consideradas para la medición de niveles de calidad, se atenderán con la mayor diligencia y se destinarán los recursos técnicos y humanos necesarios para atender la falla en cuestión.

Durante el T3 2019, no se registraron fallas puntuales o incidencias en los diferentes Servicios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva comprendidos en la ORCI 2019 y provistos por Telmex y Telnor.

4 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN



4 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN

4.1 CONVENIOS

4.1.1 Medidas relacionadas

Quinta: el Agente Económico Preponderante puede acordar la firma de Convenios con duración mayor al de la vigencia de la Oferta de Referencia respectiva.

Sexta: el Agente Económico Preponderante debe suscribir un Convenio de Desagregación previamente a la prestación de los servicios, dentro de los 15 días siguientes a los que les sea presentada la solicitud.

Vigésima: el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante deberá registrar ante el Instituto, en un plazo no mayor a 30 DH 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 convenientes 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 DH, los nuevos Convenios o en su caso las modificaciones acordadas.

Para la firma de los Convenios se han considerado como inhábiles los sábados y domingos, así como los días de descanso obligatorio indicados en la OREDA. Para el registro de los mismos, se han considerado los días no laborables en el Instituto.²⁸

4.1.3 Comparación de solicitudes, firmas y registros de Convenios de Desagregación T2 y T3 2019

La Figura 4.1 muestra una comparación en el número de Convenios de Desagregación según diversas etapas del proceso durante el T2 y T3 2019.

²⁸Acuerdo 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 4.1: Comparación de las etapas de los Convenios de Desagregación T2 y T3 2019, Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto]

Etapas	OREDA	
	T2 2019	T3 2019
Solicitudes para suscribir Convenio	4	2
Firmas de Convenio ¹	6	2
Registro de Convenios ante el IFT	10	1

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 2019, hasta su registro ante el Instituto.

Durante el T3 2019 se presentaron 2 solicitudes para firmar un Convenio de Desagregación; en el periodo se suscribieron 2 Convenios y se presentó 1 Convenio para su registro ante el Instituto (suscrito con Telmex).

Detalle de los Convenios del T3 2019

La Figura 4.2 presenta a los CS involucrados con los Convenios de Desagregación durante el T3 2019.

Figura 4.2: Detalle de los Convenios de Desagregación firmados y registrados con Telmex [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS ¹	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
BT Latam México, S.A. de C.V. ²	-	15-jul-19	-	15-ago-19	-
Convergencia de México	20-sep-19	27-sep-19	5	_3	_3

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

² Las fechas y plazos son preliminares, siguen bajo acciones de supervisión.

³ La fecha de registro y el plazo transcurrido se verán reflejados en el siguiente ITC.

Durante el T3 2019, no se presentó ninguna solicitud para firma de Convenio con Telnor.

4.2 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AEPT

4.2.1 Medidas relacionadas

Cuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar, en términos no discriminatorios y garantizando la Equivalencia de Insumos, los siguientes Servicios de Desagregación:

- Servicio de Desagregación Total del Bucle Local
- Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local
- Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local
- Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local
- Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local
- Servicios de Reventa
- Servicio de Coubicación para Desagregación
- Servicios Auxiliares

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

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

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

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

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

Undécima: tratándose del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local y de los Servicios 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.

Resumen

El universo total de solicitudes de servicio del presente ITC 3T 2019 se compone por 3,707 solicitudes, las cuales se desglosan de la siguiente manera:

Telmex

- En el trimestre sujeto a revisión, Telmex recibió un total de 3,614 solicitudes para la prestación de Servicios de Desagregación por parte de 9 CS y 3 Grupos de Interés (compuestos en su conjunto por 8 CS).
- Así mismo, se excluyen 14 solicitudes de servicio cuyo proceso de atención corresponde al siguiente trimestre; las solicitudes excluidas del presente análisis son 12 de SRI, 1 de SRP y 1 de SAIB.
- Adicionalmente, se contemplan 18 solicitudes las cuales por su fecha y hora de registro en el SEG y de conformidad al procedimiento establecido en la OREDA, sus plazos empiezan a correr en el 3T 2019, las cuales son 8 de SRI, 6 de SRP y 4 de SAIB; por último, se incluyen 71 solicitudes, 2 de SRL, 12 de SRI y 57 de SRP, que quedaron en proceso durante el T2 2019 y cuya etapa de habilitación concluyó durante el T3 2019.

Telnor

- En el trimestre sujeto a revisión, Telnor recibió un total de 18 solicitudes para la prestación de Servicios de Desagregación por parte de 2 CS y 1 Grupos de Interés (compuestos en su conjunto por 1 CS).

Los Servicios de Desagregación que se proveen a través de la Oferta son los siguientes:

- Servicios de Reventa
 - Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRL)
 - 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 del Sub-bucle (SDTSBL)
 - Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local (SDCSBL)
 - Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO)
 - Servicio de Desagregación Virtual del Bucle (VULA)
 - Servicios Auxiliares
 - Cableado Auxiliares
 - Cableado Multipar
 - Cableado Interno
 - Anexo de Caja de Distribución
- Servicios de Coubicación para Desagregación del Bucle (SC)
- Trabajos Especiales

Cabe aclarar que durante el T3 2019 ningún CS realizó la solicitud de los siguientes servicios: Desagregación Total y Compartida del Bucle Local, Desagregación Total y Compartida del Sub-bucle Local, Desagregación Total de Fibra Óptica, Desagregación Virtual del Bucle, Coubicación para Desagregación y Auxiliares.

La Figura 4.3 ofrece un resumen de los distintos tipos de Servicios de Desagregación que fueron solicitados a Telmex y Telnor durante el T3 2019.

Figura 4.3: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas durante el T3 2019 y solicitudes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a Telmex		Solicitudes a Telnor	TOTAL
		T3 2019	T2 2019		
Reventas	SRL	182	2	-	184
	SRI	1,985	20	17	2,022
	SRP	1,112	63	1	1176
	SRMLT	2		-	2
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	308	4	-	312
Concentración y Distribución	SCyD	8	-	-	8
Trabajos Especiales	TE	3	-	-	3
TOTAL		3,600	89	18	3,707

Por consistencia con la metodología aplicable, se considera que las solicitudes recibidas fuera del horario hábil establecido serán consideradas para el siguiente día hábil, en tal sentido, se excluyen del presente Informe 12 solicitudes de SRI, 1 de SRP y 1 de SAIB, cuyos plazos de atención comienzan en el T4 2019.

Conforme a lo anterior, las Figuras 4.4 (Telmex) y 4.5 (Telnor) muestran el total de solicitudes de servicio levantadas en el T3 2019 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 2019]

CS	Activación en Central	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Axtel	-	22	17	7	-	-	46
Bestel ¹	2	18	28	3	-	-	51
Dish	-	118	40	7	36	63	264
Izzi ²	-	150	-	12	-	-	162
Luisa ⁵	-	27	-	-	-	-	27
Marcatel	-	304	-	-	-	-	304
Quattro Com	-	-	2	-	-	-	2
Sisdecom ⁵	-	1	-	-	-	-	1
Sky	-	251	405	74	835	1,009	2,574
Totalplay	-	5	4	11	-	-	20
Vinoc ⁵	-	7	-	2	-	-	9
Vission Cable ³	-	182	4	39	-	1	226
TOTAL	2	1,085	500	155	871	1,073	3,686⁴
%	0.05%	29.44%	13.56%	4.21%	23.63%	29.11%	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

³ Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V., Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V., Malcvision, S.A. de C.V. y Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

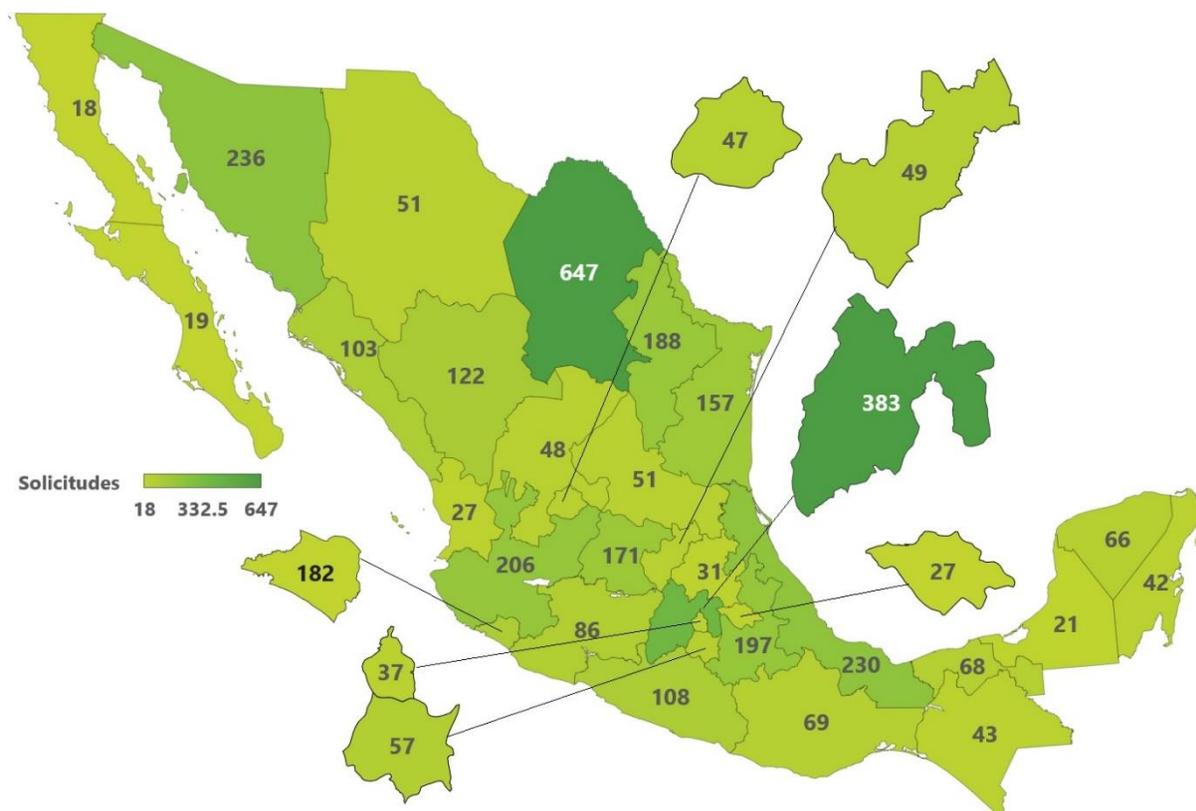
⁴ Se excluyen los 3 Trabajos Especiales, solicitados por Vinoc, ya que no tienen clasificación por Tipo y se incluyeron 89 solicitudes de servicio correspondientes al T2 2019.

⁵ Este CS solicita servicios al amparo de la OREDA vigente para 2018.

Figura 4.5: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas por Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	Activación en Central	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	TOTAL
Dish	-	3	-	-	2	1	6
Izzi	-	1	-	-	-	-	1
Marcatel	-	11	-	-	-	-	11
TOTAL	-	15	-	-	2	1	18
%	-	83.33%	-	-	11.11	5.56%	100%

Figura 4.6: Dispersión geográfica de las solicitudes de servicios realizadas ante Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Resumen general de los reportes de fallas relacionados con los Servicios de Desagregación

El universo total de reportes de fallas del presente ITC 3T 2019 se compone por 1,639 solicitudes, las cuales se desglosan de la siguiente manera:

Telmex

- En el trimestre sujeto a revisión, Telmex recibió 1,602 reportes de fallas relacionados con los Servicios de Desagregación por parte de 8 CS y 3 Grupos de Interés (compuestos en su conjunto por 9 CS).
- Así mismo, se excluyen 7 en las cuales su proceso de atención corresponde al siguiente trimestre, los reportes de falla excluidos del presente análisis son 2 de SRI, 1 de SRP y 4 reportes de SAIB.
- Adicionalmente, se contemplan 18 solicitudes las cuales por su fecha y hora de registro en el SEG y de conformidad al procedimiento establecido en la OREDA, sus plazos empiezan a correr en el 3T 2019, las cuales son 8 de SRI, 6 de SRP y 4 de SAIB; por último, se incluyen 71 solicitudes, 2 de SRL, 12 de SRI y 57 de SRP, que quedaron en proceso durante el T2 2019 y cuya etapa de habilitación concluyó durante el T3 2019.

Telnor

- En el trimestre sujeto a revisión, Telnor recibió un total de 2 reportes de fallas relacionados con los Servicios de Desagregación por parte de 1 CS.

Telmex registró 1,637 reportes de fallas durante el T3 2019, mientras que Telnor únicamente registró 2; la Figura 4.7 muestra la distribución de los reportes de fallas por servicio, mientras que las Figuras 4.8 y 4.9 muestran la distribución por CS.

Figura 4.7: Reportes de fallas registrados durante el T3 2019 y reportes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a Telmex		Solicitudes a Telnor	TOTAL
		T3 2019	T2 2019		
Reventas	SRL	164	4	-	168
	SRI	468	9	2	479
	SRP	525	13	-	538
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	438	16	-	454
TOTAL		1,595	42	2	1,639

Por consistencia con la metodología aplicable, se considera que los reportes recibidos fuera del horario hábil establecido serán considerados para el siguiente día hábil, en tal sentido, se excluyen del presente Informe 2 reportes de SRI, 1 de SRP y 4 de SAIB, cuyos plazos de atención comienzan en el T4 2019.

Figura 4.8: Reportes de fallas levantados por los CS ante Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	SRL	SRI	SRP	SAIB	TOTAL
Axtel	130	-	14	-	144
Bestel ¹	19	-	-	67	86
Dish	-	119	-	-	119
Izzi ²	17	2	58	4	81
Luisa	-	-	3	-	3
Maxcom	-	12	-	-	12
Sisdecom	-	-	5	-	5
Sky	1	321	372	383	1077
Totalplay	-	12	48	-	60
Vinoc	-	2	5	-	7
Vission Cable ³	1	9	33	-	43
TOTAL	168	477	538	454	1,637
%	10.26%	29.14%	32.86%	27.73%	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

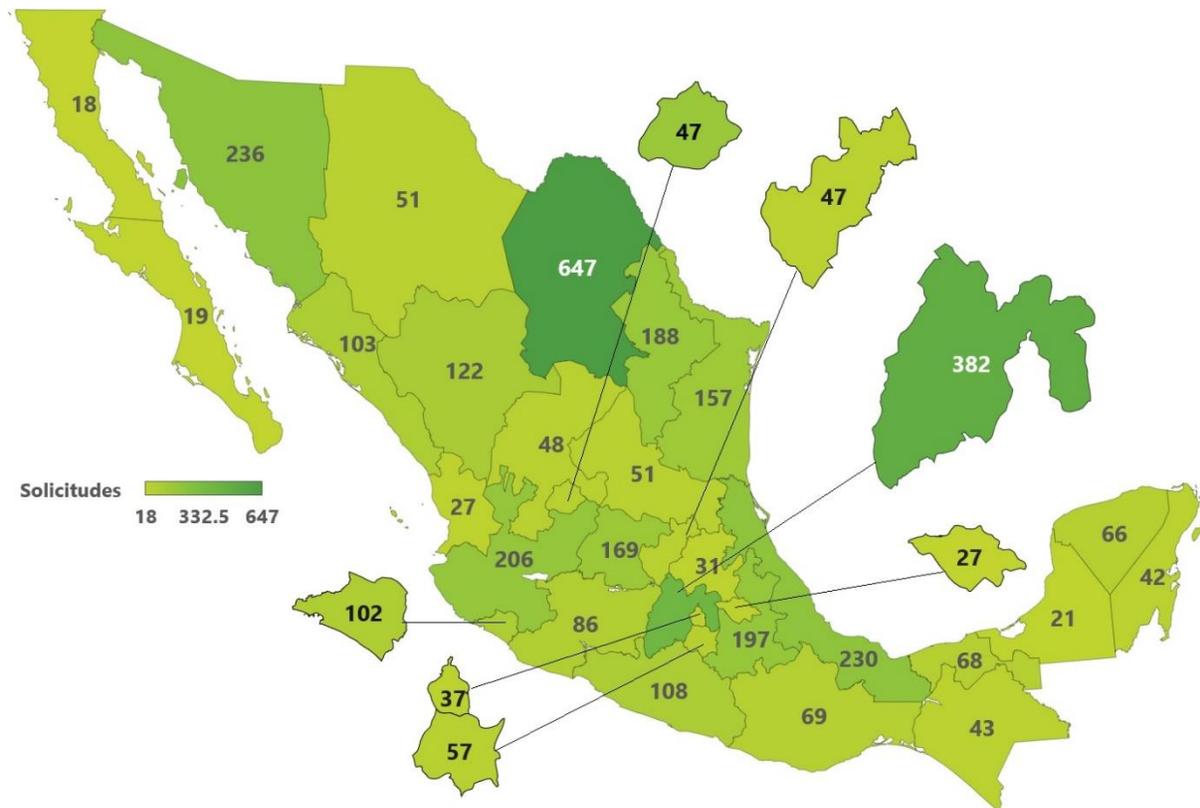
³ Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V. y Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V.

⁴ Este CS levanta reportes de falla al amparo de la OREDA vigente para 2018.

Figura 4.9: Reportes de fallas levantados por los CS ante Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

CS	SRL	SRI	SRP	SAIB	TOTAL
Dish	-	2	-	-	2
TOTAL	-	2	-	-	2
%	-	100%	-	-	100%

Figura 4.10: Dispersión geográfica de los reportes de fallas levantados ante Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



4.2.2 Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRL)

Los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA establecen los tiempos de atención conforme al procedimiento establecido y a los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente.

Figura 4.11: Obligaciones relacionadas con el SRL [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ de modificaciones	Voz: 1 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH a partir de la validación de la solicitud

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
		40% restante en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud
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, ambos a partir de la recepción de la solicitud

¹ Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida dentro de las mediciones.

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos parámetros e indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Resumen de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRL durante el T3 2019. La primera de ellas (Figura 4.12) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.13) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.12: Solicitudes de SRL según el tipo de movimiento registradas durante el T3 2019 y solicitudes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación		Suspensión	Reactivación	TOTAL
				T3 2019	T2 2019			
Telmex	Axtel	2	8	5	2	-	-	17
	Bestel ¹	10	-	-	-	-	-	10
	Izzi ²	137	-	2	-	-	-	139
	Sky	-	-	1	-	2	1	4
	Totalplay	3	-	2	-	-	-	5
	Vission Cable ³	9	-	-	-	-	-	9
TOTAL		161	8	10	2	2	1	184
%		87.50%	4.35%	5.43%	1.09%	1.09%	0.54%	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

³ Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V., Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V., Malcvission, S.A. de C.V. y Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Figura 4.13: Solicitudes de SRL según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	En proceso	TOTAL
Telmex	Axtel	13	4	-	17
	Bestel	3	7	-	10
	Izzi	18	121	-	139
	Sky	4	-	-	4
	Totalplay	3	2	-	5
	Vission Cable	5	4	-	9
TOTAL		46	138	-	184
%		25%	75%	-	100%

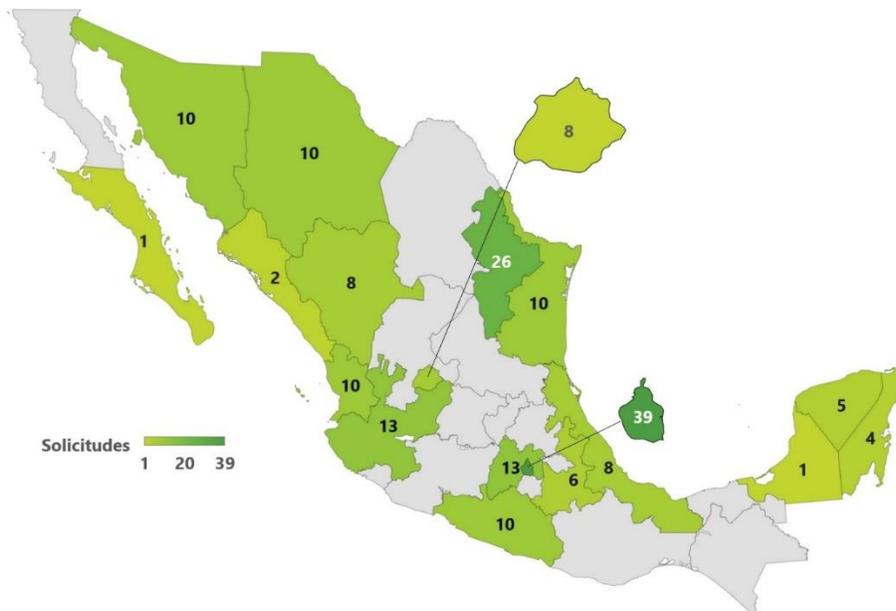
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRL

En la Figura 4.14 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de alta de este servicio en el trimestre sujeto a revisión.

Figura 4.14: Comparación T2 y T3 2019 de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRL, recibidos por Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

	T2 2019	T3 2019	Var.
Alta	357	161	-54.90%
Baja	29	8	-72.41%
Modificación	8	12	50%
Suspensión	3	2	-33.33%
Reactivación	3	1	-66.67%
Rep. fallas	123	168	36.59%

Figura 4.15: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRL presentadas ante Telmex y Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 161 solicitudes de alta recibidas por Telmex, el 100% fueron validadas al momento de que el CS realizó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo, ha de realizarse en el plazo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para usuarios nuevos con y sin acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 7 DH si hubo provisión de equipos.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRL ha de realizarse para usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 DH para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 DH y el 10% restante en un máximo de 9 DH.

De las 161 solicitudes de alta presentadas, se liquidaron 28 y 133 fueron canceladas. La Figura 4.16 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.16: Solicitudes de alta de SRL 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 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
CS propone fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	23	-	-	-	-	5
TOTAL TELMEX	23	-	-	-	-	5

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

Figura 4.17: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRL en donde no hubo provisión de equipo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Izzi	Existente	15	-	15
	Total Play		3	-	3
	Vission Cable		5	-	5
	Axtel	Nuevo	-	1	1
	Bestel		2	1	3
	Izzi		1	-	1
TOTAL			26	2	28

Como se observa en la Figura inmediata anterior, Telmex habilitó un total de 28 solicitudes, el 92.85% (26) se habilitó conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA. El 7.15% (2) restante de las solicitudes fueron habilitadas en un plazo superior al establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% (15) de las solicitudes de Izzi fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud.
- El 100% (3) de las solicitudes de Totalplay fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud.
- El 100% (5) de las solicitudes de Vission Cable fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telmex:

- El 100% (1) de las solicitudes de alta de Axtel fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma.
- El 66.67% (2) de las solicitudes Bestel fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud y el 33.33% (1) restante fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 DH.
- El 100% (1) de las solicitudes de Izzi fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 12 solicitudes de modificación registradas ante Telmex, el 100% fueron validadas al momento de que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la entrega de las mismas. De las 12 solicitudes de modificación presentadas ante Telmex, 5 fueron canceladas (3 de Axtel y 2 de Totalplay) y de las 7 solicitudes restantes (4 de Axtel, 2 de Izzi y 1 de Sky), el 100% de ellas fueron habilitadas en un plazo mayor de 1 día hábil.

Solicitudes de baja de servicios

► **Validación de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 8 solicitudes de baja registradas por Telmex fueron validadas al momento de que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes.

► **Ejecución de la baja de los servicios**

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. De las 8 solicitudes de Axtel de baja presentadas ante Telmex, el 100% fueron ejecutadas en el plazo establecido.

Solicitudes de suspensión de servicios

► **Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes se deberá comprobar que el servicio a suspender pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (2) de las solicitudes registradas por Sky ante Telmex pertenecieron a dicho CS.

► **Ejecución de la suspensión**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRL se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en 1 día y para el 40% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Las 2 solicitudes de suspensión del SRL registradas por Telmex pertenecientes a Sky, se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

- El 100% (2) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil.
-

Solicitudes de reactivación de servicios

► Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes se deberá comprobar que el servicio a reactivar pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (1) de las solicitudes registradas por Sky ante Telmex pertenecieron a dicho CS.

► Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRL se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas a partir de la recepción de la solicitud.

La solicitud de reactivación del SRL registrada por Telmex perteneciente a Sky se ejecutó conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

- El 100% (1) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Reportes de fallas

La Figura 4.18 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRL.

Figura 4.18: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRL [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja • Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja • El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

► Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2019, se registraron ante Telmex un total de 164 reportes de fallas, de los cuales, el 100% (164) fueron por falla en el servicio de voz. Telnor no registró reportes.

Figura 4.19: Reportes de fallas de SRL registrados durante el T3 2019 y reportes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Responsable de la falla					
		Falla en el servicio de voz		CS		AEP	
		T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019
Telmex	Axtel	127	3	70	2	57	1
	Bestel ¹	19	-	17	-	2	-
	Izzi ²	16	1	2	-	14	1
	Sky	1	-	-	-	1	-
	Vission Cable ³	1	-	1	-	-	-
TOTAL		164 (97.62%)	4 (2.38%)	90 (53.57%)	2 (1.19%)	74 (44.05%)	2 (1.19%)

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán los reportes de fallas levantados por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán los reportes de fallas levantados por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

³ Para el caso de Vission Cable, se entenderán los reportes de fallas levantados por Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V.

► **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 DH siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 4.20: Tiempos de atención de fallas de SRL [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Axtel	127	3	-	-	130
	Bestel	19	-	-	-	19
	Izzi	16	1	-	-	17
	Sky	1	-	-	-	1
	Vission Cable	1	-	-	-	1
TOTAL		164	4	-	-	168
%		97.62%	2.38%	-	-	100%

Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 97.69% (127) de las fallas de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el 100% (130) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.
- El 94.12% (16) de las fallas de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte y el 100% (17) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo
- El 100% (21) de las fallas (19 de Bestel, 1 de Sky y 1 de Vission Cable), fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte .

4.2.3 Servicio de Reventa de Internet (SRI)

Los numerales 4.5 y 4.7 de la OREDA establecen los tiempos de atención conforme al procedimiento establecido y a los parámetros e indicadores para la provisión de los servicios de reventa, respectivamente.

Figura 4.21: Obligaciones relacionadas con SRI [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud y Verificación de la Factibilidad	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ de modificaciones	Datos: 2 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.7	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 DH 10% restante en un plazo máximo de 3 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH a partir de la validación de la solicitud 40% restante en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud
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, ambos a partir de la recepción de la solicitud

¹ Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida dentro de las mediciones.

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Resumen de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRI durante el T3 2019. La primera de ellas (Figura 4.22) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.23) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.22: Solicitudes de SRI según el tipo de movimiento registradas durante el T3 2019 y solicitudes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Alta		Baja	Modificación		Suspensión		Reactivación		TOTAL
		T3 2019	T2 2019		T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	
Telmex	Axtel	14	-	-	-	-	-	-	-	-	14
	Bestel ¹	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Dish	116	-	40	5	2	63	-	36	-	262
	Izzi ²	3	-	-	-	1	-	-	-	-	4
	Marcatel	304	-	-	-	-	-	-	-	-	304
	Sky	70	1	153	10	8	581	5	477	2	1,307
	Totalplay	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3
	Vinoc	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Vission Cable ³	87	-	1	18	1	1	-	-	-	108
Telnor	Dish	3	-	-	-	-	1	-	2	-	6
	Marcatel	11	-	-	-	-	-	-	-	-	11
TOTAL		611	1	194	36	12	646	5	515	2	2,022
%		30.22%	0.05%	9.59%	1.78%	0.59%	31.95%	0.25%	25.47%	0.10%	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V. y México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

³ Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V., Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V., Malcvission, S.A. de C.V. y Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Figura 4.23: Solicitudes de SRI según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
Telmex	Axtel	8 ¹	7	-	15
	Bestel	-	2	-	2
	Dish	202	60	-	262
	Izzi	2	2	-	4
	Marcatel	11	293	-	304
	Sky	1,267 ²	41	-	1,308
	Totalplay	3	-	-	3
	Vinoc	3 ³	-	-	3
	Vision Cable	35 ⁴	77	-	112
Telnor	Dish	4	2	-	6
	Marcatel	-	11	-	11
TOTAL		1,535	495	-	2,030
%		75.62%	24.38%	-	100%

¹ Se incluye 1 solicitud que se encontraba bajo acciones de supervisión durante el T2 2019.

² Se incluye 1 solicitud que se encontraba bajo acciones de supervisión durante el T2 2019.

³ Se incluyen 2 solicitudes que se encontraban bajo acciones de supervisión durante el T2 2019.

⁴ Se incluyen 4 solicitudes que se encontraban bajo acciones de supervisión durante el T2 2019.

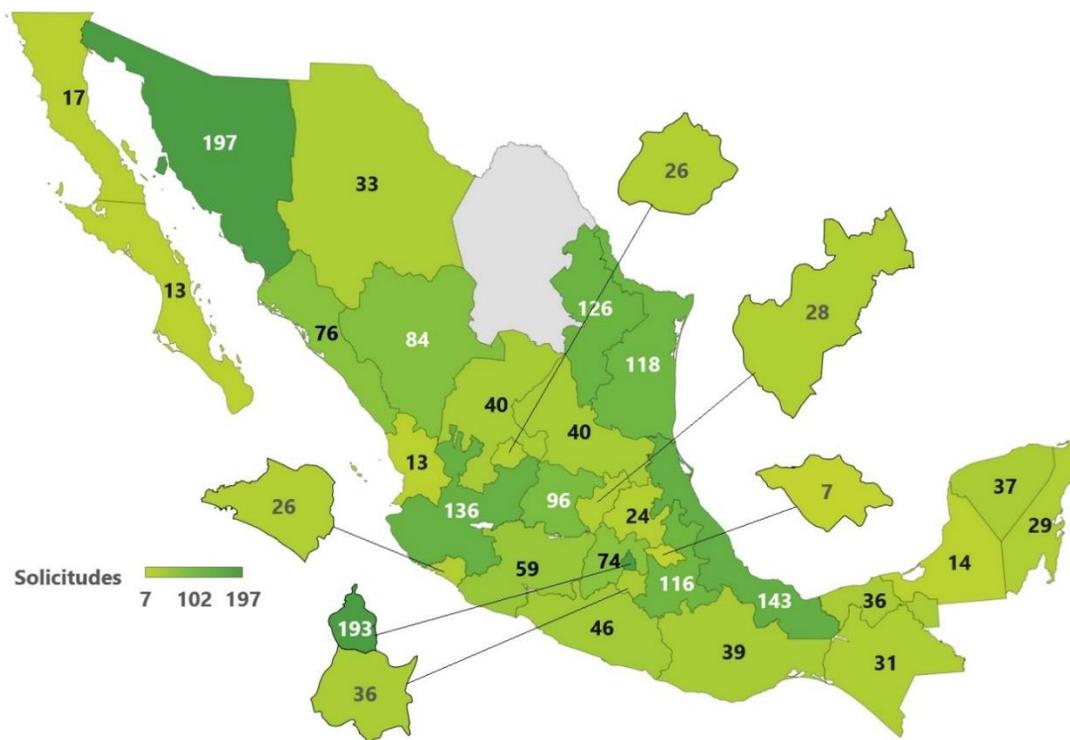
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRI

En la Figura 4.24 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un incremento en las solicitudes de Alta de este servicio.

Figura 4.24: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRI entre el T2 y T3 2019, recibidos por Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

	T2 2019	T3 2019	Var.
Alta	288	612	112.50%
Baja	214	194	-9.35%
Modificación	22	48	118.18%
Suspensión	959	651	-32.12%
Reactivación	734	517	-29.56%
Rep. fallas	435	479	10.11%

Figura 4.25: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DH nuevamente a partir de la solicitud.

De las 605 solicitudes de alta recibidas por Telmex, el 100% (605) de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud (se incluyen 7 solicitudes pertenecientes al T2 2019 que habían quedado bajo acciones de supervisión). Telnor recibió 14 solicitudes, de las cuales, el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento de presentar la solicitud, lo anterior de conformidad a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (605) de las solicitudes de Axtel (14), Bestel (2), Dish (116), Izzi (3), Marcatel (304), Sky (72), Vinoc (3) y Vission Cable (91) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% (14) de las solicitudes de Dish (3), Marcatel (11) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para usuarios nuevos con y sin acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 7 DH si hubo provisión de equipos.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRI ha de realizarse para usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 DH para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 DH y el 10% restante en un máximo de 9 DH.

De las 619 solicitudes de alta presentadas ante el AEPT, 126 se liquidaron (incluye 7 solicitudes del T2 2019 que quedaron bajo acciones de supervisión) y 493 fueron canceladas. La Figura 4.26 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.26: Solicitudes de alta de SRI liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	29	-
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	8	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	20	-	-	-	69	-
Telmex	20	-	-	-	105	-
Telnor	-	-	-	-	1	-

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SRI que fueron habilitadas se presentan en la Figura 4.27 (usuarios nuevos) y en la Figura 4.28 (usuarios existentes).

Figura 4.27: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRI de usuarios nuevos sin acometida y donde hubo provisión de equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤7 DH	>7 DH	TOTAL
Telmex	Axtel	Nuevo	5	2 ¹	7
	Dish		43	13 ²	56
	Izzi		1	1 ³	2
	Marcatel		-	11 ⁴	11
	Sky		14	7 ⁵	21
	Vinoc		1	-	1
	Vission Cable		3	4 ⁶	7
Telnor	Dish	-	1 ⁷	1	
TOTAL			67	39	106

¹ Incluye 2 solicitudes de servicio que fueron reagendadas.

² Incluye 2 solicitudes de servicio en las cuales se acordaron las fechas de entrega y 11 que fueron reagendadas.

³ Incluye 1 solicitud de servicio por que fue reagendada.

⁴ Incluye 11 solicitudes de servicio que fueron reagendadas.

⁵ Incluye 2 solicitudes de servicio en las cuales se acordaron las fechas de entrega y 4 que fueron reagendadas.

⁶ Incluye 3 solicitudes de servicio en las cuales se acordaron las fechas de entrega.

⁷ Incluye 1 solicitud de servicio en la cual se acordó la fecha de entrega.

Figura 4.28: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRI de usuarios existentes donde no hubo provisión de equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Sky	Existentes	11	-	11
	Vinoc		2	-	2
	Vission Cable		7	-	7
TOTAL			20	-	20

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 125 solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, el 84% (105) fueron para usuarios nuevos y 16% (20) para usuarios existentes. Por su parte, Telnor habilitó 1 solicitud de usuario nuevo conforme a los establecido en el procedimiento.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos recibidas por Telmex:

- El 100% (50) de las solicitudes de alta de Axtel (5), Dish (43), Izzi (1) y Vinoc (1) fueron habilitadas dentro del plazo de 7 DH desde la entrega de la solicitud.

- El 93.33% (14) de las solicitudes de alta de Sky fueron habilitadas dentro del plazo de 7 DH desde la entrega de la solicitud y el 6.67% (1) restante fue habilitado en un plazo superior a los 9 DH desde la entrega de la misma.
- El 75% (3) de las solicitudes de alta de Vission Cable fueron habilitadas dentro del plazo de 7 DH desde la entrega de la solicitud y el 25% (1) restante fue habilitado en un plazo superior a los 9 DH desde la entrega de la misma.

En el caso de solicitudes de usuarios existentes recibidas por Telmex:

- El 100% (20) de las solicitudes de alta de Sky (11), Vinoc (2) y Vission Cable (7) fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DH nuevamente a partir de la solicitud.

De las 48 solicitudes de modificación recibidas por Telmex, el 97.92% (47) de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud, el 2.08% (1) fue cancelado después de la validación. Así mismo, existe una solicitud de Axtel cuyas acciones de supervisión continuaron durante el T3 2019 y se determinó que se relaciona a un movimiento que no requieren de la verificación de factibilidad (Reubicación de equipo terminal), esto último de conformidad a las manifestaciones realizadas por el AEPT. Telnor no recibió ninguna solicitud.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (47) de las solicitudes de Dish (7), Sky (18), Totalplay (3) y Vission Cable (19) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la entrega de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 2 DH a partir de la entrega de las mismas. De las 47 solicitudes de modificación validadas y verificadas por Telmex, se habilitaron el 97.87% (46) de las solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, el 2.13% (1) restante fue cancelada. La solicitud de Reubicación de equipo terminal del T2 2019 fue liquidada fuera del plazo establecido.

De las 47 solicitudes habilitadas, el 91.49% (43) de las solicitudes fueron habilitadas en un plazo máximo de 2 DH, el 8.51% (4) restante se realizó en un plazo superior al estipulado.

Figura 4.29: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación del servicio de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Habilitación y Provisión de servicio		TOTAL
		≤ 2 DH	> 2 DH	
Telmex	Axtel	-	1	1
	Dish	6	1	7
	Sky	17	-	17
	Totalplay	2	1	3
	Vission Cable	18	1	19
TOTAL		43	4	47
%		91.49%	8.51%	100%

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 194 solicitudes de baja recibidas por Telmex, el 100% fueron validadas al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes.

► Ejecución de la baja de los servicios

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. El 100% (194) de las solicitudes fueron liquidadas.

Figura 4.30: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRI recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Ejecución		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Dish	38	2	40
	Sky	149	4	153
	Vission Cable	1	-	1
TOTAL		188	6	194
%		96.91%	3.09%	100%

Como se puede observar en la Figura 4.30, de las 194 solicitudes de baja ejecutadas por Telmex, el 96.91% (188) de las solicitudes de Dish (38), Sky (149) y Vission Cable (1) se realizaron en el plazo establecido de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud y el 3.09% (6) restante se ejecutaron en un plazo superior, Dish (2) y Sky (4).

Solicitudes de suspensión de servicios

► Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes se deberá corroborar que el servicio a suspender pertenezca al CS.

Del análisis realizado de las solicitudes reportadas ante Telmex, se corroboró que, de las 650 solicitudes registradas ante Telmex, el 90.15% (586) del total pertenecieron a Sky, el 9.69% (63) a Dish y el 0.15% (1) restante a Vission Cable. Por su parte, Telnor reportó una solicitud de suspensión por parte de Dish, la cual fue corroborada.

► Ejecución de la suspensión

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRI se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la validación de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en 1 día a partir de la validación, el 40% de las solicitudes restantes en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 650 solicitudes de suspensión del SRI registradas por Telmex, el 84.98% (498) de las pertenecientes a Sky se ejecutaron en un plazo no mayor a un día hábil, mientras que el 15.02% (88) se realizó en un tiempo mayor al establecido; de las pertenecientes a Dish, el 98.41% (62) se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA y el 1.59% (1) se ejecutó en un plazo superior; para las solicitudes de Vission Cable, el 100% (1) de las solicitudes se ejecutaron en un plazo no mayor a un día hábil. La solicitud presentada ante Telnor por parte de Dish se ejecutó en un plazo superior al establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 84.98% (498) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud, el 13.31% (78) se ejecutaron dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud y el 1.71% (10) se realizaron en un plazo superior al establecido.
- El 98.41 % (62) de las solicitudes de Dish fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil a partir de la recepción de la solicitud y el 1.59% (1) restante se ejecutaron fuera del plazo establecido.
- El 100% (1) de las solicitudes de Vission Cable se ejecutó dentro del plazo de 1 día hábil a partir de la validación de la solicitud

En el caso de Telnor:

- El 100% (1) de las solicitudes de Dish se ejecutó en un plazo superior al establecido.

Solicitudes de reactivación de servicios

► Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes de reactivación de SRI, se deberá corroborar que el servicio a reactivar pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 93.01% (479) de un total de 515 solicitudes registradas ante Telmex pertenecen a Sky y el 6.99% (36) restante pertenece a Dish. Para Telnor, se corroboró que el 100% (2) pertenecen a Dish.

► **Ejecución de la reactivación**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de reactivación de SRI se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 479 solicitudes de reactivación del SRI registradas por Telmex pertenecientes a Sky, el 95.41 % (457) se ejecutaron en un plazo de 2 horas o menos, mientras que el 4.59% (22) restante se realizó en un tiempo mayor al establecido. De las 36 solicitudes de reactivación del SRI registradas por Telmex pertenecientes a Dish, el 100% (36) se ejecutaron en un plazo de 2 horas o menos. De las 2 solicitudes de Dish presentadas ante Telnor, el 50% (1) se ejecutaron en un plazo de 2 horas o menos y el 50% restante (1) se realizó en un plazo superior al establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 95.41% (457) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo establecido de 2 horas, el 0.63% (3) de las solicitudes fueron ejecutadas dentro del plazo máximo de 4 horas y el 3.97% (19) restante excedió dicho plazo.
- El 100% (36) de las solicitudes de Dish fueron ejecutadas dentro del plazo establecido de 2 horas.

En el caso de Telnor:

- El 50% (1) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo establecido de 2 horas y el 50% (1) restante excedió dicho plazo.

Reportes de fallas

La Figura 4.31 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas SRI.

Figura 4.31: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SRI [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja • Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja • El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

► **Resumen de los reportes de fallas recibidos**

En el T3 2019, se registraron ante Telmex un total de 470 reportes de fallas correspondientes a: 233 por error de sincronía, 104 por error de conexión, 75 por navegación lenta, 54 por módem dañado, 1 por falla en datos y 1 por falla masiva; para el mismo periodo, Telnor recibió 2 reportes de fallas, 1 debido a error de conexión y 1 por error de sincronía.

Figura 4.32: Reportes de fallas registrados durante el T3 2019 y reportes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Error de Conexión		Falla en Datos	Falla Masiva	Módem dañado	Navegación lenta		No sincroniza		Responsable de la Falla		AEPT	
		T3 2019	T2 2019				T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	CS		AEPT	
		T3 2019	T2 2019				T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019
Telmex	Dish	77	1	-	-	18	9	-	12	2	41	1	75	2
	Izzi	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-
	Maxcom	1	-	-	-	2	1	1	7	-	4	-	7	1
	Sky	21	-	-	-	32	61	1	202	4	83	2	233	3
	Totalplay	4	-	-	-	1	2	-	5	-	9	-	3	-
	Vinoc	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-
	Vission Cable ¹	-	-	-	-	1	2	-	6	-	2	-	7	-
Telnor	Dish	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-
TOTAL		105	1	1	1	54	75	2	234	6	143	3	327	6
%		21.92%	0.21%	0.21%	0.21%	11.27%	15.66%	0.42%	48.85%	1.25%	29.85%	0.63%	68.27%	1.25%

¹ Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V., Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V. y Malcvission, S.A. de C.V.

► **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 DH siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 4.33: Tiempos de atención de fallas de SRI [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Dish	114 ¹	5	-	-	119
	Izzi	2	-	-	-	2
	Maxcom	11	1	-	-	12
	Sky	309	11	1	-	321
	Totalplay	12	-	-	-	12
	Vinoc	2	-	-	-	2
	Vission Cable	9	-	-	-	9
Telnor	Dish	2	-	-	-	2
TOTAL		461	17	1	-	479
%		96.24%	3.55%	0.21%	-	100%

Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% de las fallas de Izzi (2), Totalplay (12), Vinoc (2) y Vission Cable (9), fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.
- El 95.80% (114) de las fallas de Dish fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, mientras que el 100% (119) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción de los mismos.
- El 91.67% (11) de las fallas de Maxcom fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, mientras que el 100% (12) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción de los mismos.
- El 96.26 % (309) de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 99.69% (320) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción de los mismos y el 100% (321) se repararon en un plazo menor a 10 DH.

En el caso de Telnor:

- El 100% (2) de las fallas de Dish fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente 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 4.34: Obligaciones relacionadas con los SRP [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa		
Numeral 4.5	Validación de solicitud y Verificación de la Factibilidad	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja)
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios existentes	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ para usuarios nuevos	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y sin provisión de equipos y 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.5	Habilitación ¹ de modificaciones	Datos: 2 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 4.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Numeral 4.5	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud
Numeral 4.5	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un plazo máximo de 2 DH 10% restante en un plazo máximo de 3 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios existentes con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud.
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos con acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 5 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y con entrega de equipo	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 7 DH 10% restante en un plazo máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.7	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH a partir de la validación de la solicitud 40% restante en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud
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, ambos a partir de la recepción de la solicitud

¹ Toda habilitación de solicitudes realizadas antes de la fecha hábil de ingreso de la solicitud, se incluye dentro de las mediciones. Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Resumen de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRP durante el T3 2019. La primera de ellas (Figura 4.35) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.36) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.35: Solicitudes del SRP según el tipo de movimiento registradas durante el T3 2019 y solicitudes que se encontraban bajo acciones de supervisión [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Alta		Baja		Modificación		Suspensión		Reactivación		TOTAL
		T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	
Telmex	Axtel	6	-	9	-	-	-	-	-	-	-	15
	Bestel ¹	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	Dish	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Izzi ²	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4
	Luisa	8	19	-	-	-	-	-	-	-	-	27
	Quattro Com	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
	Sisdecom	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Sky	76	1	96	1	24	20	418	3	354	1	994
	Totalplay	2	-	4	-	6	-	-	-	-	-	12
	Vinoc	6	-	-	-	2	-	-	-	-	-	8
Vission Cable ³	86	-	3	-	4	16	-	-	-	-	109	
Telnor	Izzi	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL		190	21	114	1	37	37	418	3	354	1	1,176
%		16.16%	1.79%	9.69%	0.09%	3.15%	3.15%	35.54%	0.26%	30.10%	0.09%	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

³ Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V., Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V., Malcvission, S.A. de C.V. y Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Figura 4.36: Solicitudes de SRP según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En proceso	TOTAL
Telmex	Axtel	11	4	-	15
	Bestel	9 ¹	1	-	10
	Dish	1	1	-	2
	Izzi	2	2	-	4
	Luisa	14	13	-	27
	Quattro Com	2	-	-	2
	Sisdecom	1	-	-	1
	Sky	980 ²	22 ³	-	1,002
	Totalplay	9	3	-	12
	Vinoc	9 ⁴	1	-	10
Vission Cable	66 ⁵	46 ⁶	-	112	
Telnor	Izzi	-	1	-	1
TOTAL		1104	94	-	1,198
%		92.15%	7.85%	-	100%

¹ Incluye 9 solicitudes de servicio correspondientes al T2 2019.

² Incluye 7 solicitudes de servicio correspondientes al T2 2019.

³ Incluye 1 solicitud de servicio correspondiente al T2 2019.

⁴ Incluye 2 solicitudes de servicio correspondientes al T2 2019.

⁵ Incluye 2 solicitudes de servicio correspondientes al T2 2019.

⁶ Incluye 1 solicitud de servicio correspondiente al T2 2019.

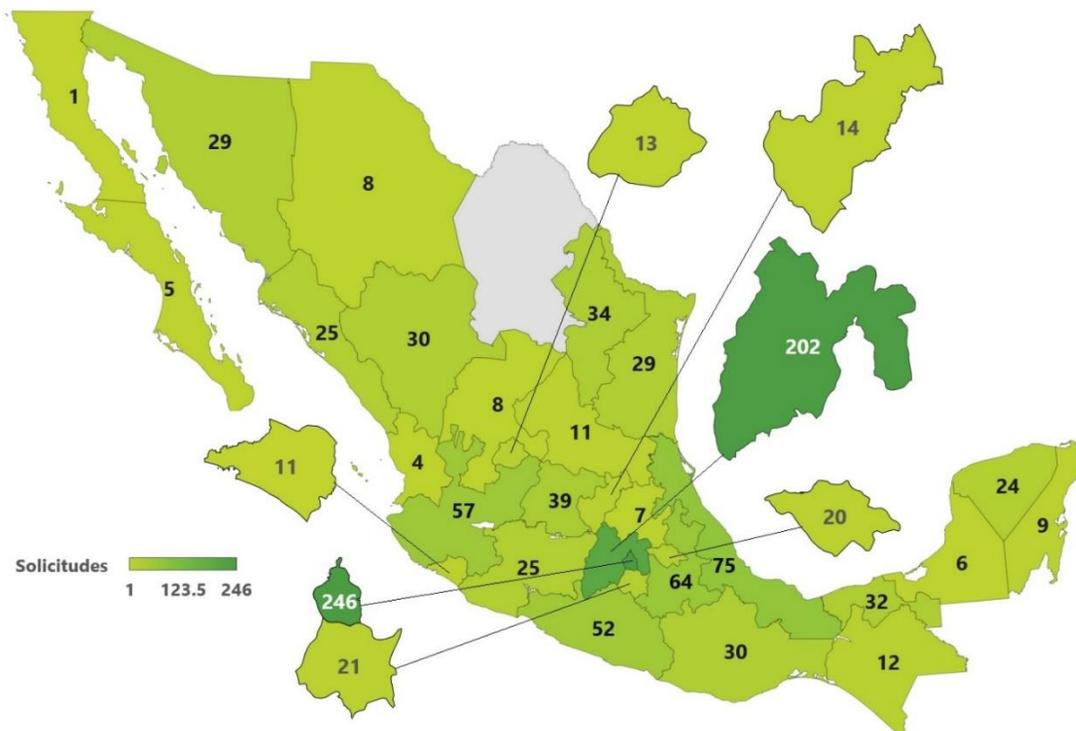
Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas de SRP

En la Figura 4.37 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2019, de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de alta.

Figura 4.37: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SRP entre el T2 y T3 2019, recibidos por Telmex y Telnor [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

	T2 2019	T3 2019	Var.
Alta	350	211	-39.71%
Baja	110	115	4.55%
Modificación	30	74	146.67%
Suspensión	615	421	-31.54%
Reactivación	538	355	-34.01%
Rep. fallas	434	538	23.96%

Figura 4.38: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DH nuevamente a partir de la solicitud.

De las 210 solicitudes de alta recibidas por Telmex, el 85.24% (179) de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud, conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA y el 14.76% (31) restante fueron canceladas. La única solicitud registrada ante Telnor fue validada y verificada en su factibilidad al momento de la presentación de la misma.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (124) de las solicitudes de Axtel (6), Dish (2), Izzi (3), Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco (27), Sisdecom (1), Sky (77), Totalplay (2) y Vinoc (6) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
- De las 55 solicitudes de Vission Cable que fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica), el 100% se realizó del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

En el caso de Telnor:

- El 100% (1) de las solicitudes de Izzi fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 hábiles a partir de la entrega de la solicitud. Para usuarios nuevos con y sin acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 7 DH si hubo provisión de equipos.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.7 de la Oferta, la habilitación del SRP ha de realizarse para usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 DH para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 DH y el 10% restante en un máximo de 9 DH.

De las 210 solicitudes de alta presentadas ante Telmex, 137 se liquidaron y 73 fueron canceladas. La solicitud presentada ante Telnor fue cancelada. La Figura 4.39 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.39: Solicitudes de alta del SRP liquidadas por tipo de usuario, tipo de acometida y si se solicitaron o no equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	-	3
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	2
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	107	13	-	-	-	12
TOTAL TELMEX	107	13	-	-	-	17

Las 13 solicitudes de servicio de Telmex de usuario existente y con provisión de equipo quedó excluida del análisis planteado en el Numeral 4.5 de la OREDA vigente para 2019, al no estar contemplado este escenario dentro del mismo.

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SRP que fueron habilitadas se presentan en las Figuras 4.40 (usuarios existentes) y 4.41 (usuarios nuevos).

Figura 4.40: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRP de usuarios existentes con acometida en donde no hubo provisión de equipo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Axtel	Existente	1	-	1
	Luisa		1	-	1
	Sisdecom		1	-	1
	Sky		53	-	53
	Vinoc		1	-	1
	Vission Cable		50	-	50
TOTAL			107	-	107

La OREDA 2019 en su numeral 4.6 no contempla la medición de plazos para los usuarios existentes que tuvieron provisión de equipo

Figura 4.41: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRP de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤7 DH	>7 DH	TOTAL
Telmex	Axtel	Nuevo	1	-	1
	Dish		1	-	1
	Izzi		1	-	1
	Sky		4	3 ¹	7
	Vinoc		3	1 ²	4
	Vission Cable		2	1 ³	3
TOTAL			12	5	17

¹ Incluye 1 solicitud de servicio de la cual se acordó la fecha de entrega y 2 que fueron reagendadas.

² Incluye 1 solicitud de servicio que fue reagendada.

³ Incluye 1 solicitud de servicio de la cual se acordó la fecha de entrega.

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 124 solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, de las cuales 107 fueron para usuarios existentes y 17 para usuarios nuevos.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes con entrega de equipos recibidas por Telmex:

- El 100% (13) de las solicitudes de alta de Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco fueron habilitadas dentro del plazo de 7 DH desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios existentes sin entrega de equipos recibidas por Telmex:

- El 100% (107) de las solicitudes de alta de Axtel (1), Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco (1), Sisdecom (1), Sky (53), Vinoc (1) y Vission Cable (50) fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos con entrega de equipo recibidas por Telmex:

- El 100% (12) de las solicitudes de alta de Axtel (1), Dish (1), Izzi (1), Sky (4), Vinoc (3) y Vission Cable (2) fueron habilitadas dentro del plazo de 7 DH desde la entrega de la solicitud.

Solicitudes de modificación de servicios

► Validación de solicitudes y análisis de factibilidad

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 4.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DH nuevamente a partir de la solicitud.

Figura 4.42: Plazos de validación y análisis de factibilidad técnica de las solicitudes de modificación de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Validación		TOTAL	Factibilidad		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Bestel	1	-	1	- ¹	-	-
	Izzi	1	-	1	1	-	1
	Sky	44	-	44	36 ²	-	36
	Totalplay	6	-	6	6	-	6
	Vinoc	2	-	2	1 ³	-	1
	Vission Cable	20	-	20	18 ⁴	-	18
TOTAL		74	-	74	62	-	62
%		100%	-		100%	-	

¹ Existe 1 solicitud que por el tipo de movimiento no requirieron análisis de factibilidad.

² Existen 8 solicitudes que por el tipo de movimiento no requirieron de análisis de factibilidad.

³ Existe 1 solicitud que por el tipo de movimiento no requirió factibilidad.

⁴ Existen 2 solicitudes que por el tipo de movimiento no requirió factibilidad.

Como se observa en la Figura anterior, de las 74 solicitudes registradas ante Telmex, únicamente 62 de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad conforme a lo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA; de las 12 solicitudes restantes, 2 fueron canceladas y 10 se relacionan a movimientos que no requieren de verificarse en

su factibilidad (1 marcación y bloqueo, 1 por servicios digitales y 8 por cambio de número), esto último de conformidad a las manifestaciones realizadas por el AEP. Telnor no recibió solicitudes de modificación.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (62) de las solicitudes sujetas a parámetros de Izzi (1), Sky (36), Totalplay (6), Vinoc (1) y Vission Cable (18) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo establecido de 1 día hábil desde la entrega de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 2 DH a partir de la entrega de las mismas. De las 62 solicitudes de modificación validadas y verificadas por Telmex, se habilitaron el 74.19% (46) de las mismas y el 25.81% (16) fueron canceladas.

Por otra parte, de las 10 solicitudes que no requerían verificarse en su factibilidad, el 100% de ellas fueron habilitadas.

Figura 4.43: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Habilitación		TOTAL
		≤2 DH	>2 DH	
Telmex	Izzi	-	1	1
	Sky	34 ¹	6	40
	Totalplay	5	-	5
	Vinoc	1 ²	1	2
	Vission Cable	7 ³	1	8
TOTAL		47	9	56
%		83.93%	16.07%	100.00%

¹ Se incluye 7 solicitudes que por el tipo de movimiento no requirieron análisis de factibilidad.

² Se incluye 1 solicitud que por el tipo de movimiento no requirió de análisis de factibilidad.

³ Se incluye 2 solicitudes que por el tipo de movimiento no requirieron de análisis de factibilidad.

Como se observa en la Figura anterior, de las 74 solicitudes registradas ante Telmex, únicamente se habilitaron el 75.68% (56) de ellas.

Solicitudes de baja de servicios

► **Validación de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.5 de la OREDA, establece que la validación se realizará en línea de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 115 solicitudes de baja recibidas por Telmex, el 100% (9 de Axtel, 2 de Quattro Com, 97 de Sky, 4 de Totalplay y 3 de Vission Cable) fueron validadas al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió solicitudes.

► **Ejecución de la baja de los servicios**

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. El 100% (110) de las solicitudes fueron liquidadas.

Figura 4.44: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SRP recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Ejecución		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Axtel	9	-	9
	Quattro Com	2	-	2
	Sky	92	5	97
	Totalplay	4	-	4
	Vission Cable	3	-	3
TOTAL		110	5	115
%		95.65%	4.35%	100.00%

Como se puede observar en la Figura 4.42, de las 115 solicitudes de baja ejecutadas por Telmex, el 100% (18) de las solicitudes de Axtel (9), de Quattro Com (2), de Totalplay (4) y Vission Cable (3) fueron realizadas en el plazo establecido de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud; mientras que el 94.85% (92) de Sky se llevaron a cabo en el plazo de 1 día y el 5.15% (5) restante en un plazo mayor.

Solicitudes de suspensión

► **Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes se deberá corroborar que el servicio a suspender pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (421) de las solicitudes registradas por Sky ante Telmex pertenecieron a dicho CS.

► **Ejecución de la suspensión**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRP se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 día hábil a partir de la validación de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en 1 día a partir de la validación, el 40% de las solicitudes restantes en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 421 solicitudes de suspensión del SRP registradas por Telmex pertenecientes a Sky, el 84.32% (355) se ejecutaron conforme al plazo establecido en el numeral 4.5 de la OREDA y el 15.68% (66) se ejecutaron en un plazo superior.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 84.32% (355) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 día hábil, el 11.64% (49) fueron ejecutadas en el plazo máximo de 48 horas y el 4.04% (17) restante excedió el tiempo máximo establecido en la OREDA.

Solicitudes de reactivación

► **Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes de reactivación de SRP, se deberá corroborar que el servicio a reactivar pertenezca al CS.

Del análisis realizado, se corroboró que el 100% (355) de las solicitudes registradas por Sky ante Telmex pertenecieron a dicho CS.

► **Ejecución de la reactivación**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, las solicitudes de reactivación de SRP se ejecutarán en un plazo máximo de 2 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.7 de la OREDA, el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en un plazo máximo de 2 horas a partir de la entrega de la solicitud y el 40% de las solicitudes restantes, en un plazo máximo de 4 horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 355 solicitudes de reactivación del SRP liquidadas por Telmex pertenecientes a Sky, el 84.51% (300) se ejecutaron en 2 horas o menos, mientras que el 15.49% (55) se realizó en un tiempo mayor al establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 84.51% (300) de las solicitudes de Sky fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de 2 horas, el 3.10% (11) de las solicitudes fueron ejecutadas dentro del plazo máximo de 4 horas y el 12.39% (44) restante fue ejecutado excediendo dicho plazo máximo.

Reportes de fallas

La Figura 4.45 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRP.

Figura 4.45: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRP [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

► **Resumen de los reportes de fallas recibidos**

En el T3 2019 se registraron un total de 538 reportes de fallas ante Telmex correspondientes a: 216 por error de sincronía, 96 por error de conexión, 87 por falla en voz, 82 por navegación lenta, 49 por módem dañado, 3 por falla masiva, 2 por falla en el identificador de llamadas, 1 por falla en datos, 1 por falla inexistente y 1 por instalación exterior dañada. Telnor no recibió reportes de fallas en el periodo considerado.

Figura 4.46: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Error de conexión	Falla en datos	Falla en voz	Falla masiva	Identificador de llamadas	Módem dañado	Navegación lenta	No sincroniza	Sin falla	Instalación Exterior Dañada
Telmex	Axtel	2	-	4	-	-	2	2	4	-	-
	Izzi	43	-	5	1	-	3	3	2	-	1
	Luisa	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-
	Sisdecom	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-
	Sky	40 ¹	1	66 ²	-	2	40 ³	64 ⁴	159 ⁵	-	-
	Totalplay	6	-	6	-	-	1	3	31	1	-
	Vinoc	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-
	Vission Cable	2	-	3 ⁶	-	-	2	9	17	-	-
TOTAL		96	1	87	3	2	49	82	216	1	1
%		17.84%	0.19%	16.17%	0.56%	0.37%	9.11%	15.24%	40.15%	0.19%	0.19%

¹ Incluye 3 reportes de falla correspondientes al T2 2019.

² Incluye 2 reportes de falla correspondientes al T2 2019.

³ Incluye 1 reporte de falla correspondiente al T2 2019.

⁴ Incluye 3 reportes de falla correspondientes al T2 2019.

⁵ Incluye 3 reportes de falla correspondientes al T2 2019.

⁶ Incluye 1 reporte de falla correspondiente al T2 2019.

Figura 4.47: Reportes de fallas registradas [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Responsable de la falla		TOTAL
		CS	AEP	
Telmex	Axtel	6	8	14
	Izzi ¹	21	37	58
	Luisa	3	-	3
	Sisdecom	4	1	5
	Sky	139	233	372
	Totalplay	21	27	48
	Vinoc	2	3	5
	Vission Cable	9	24	33
TOTAL		205	333	538
%		38.10%	61.90%	100%

¹ Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

² Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V., Malcvission, S.A. de C.V., Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V. y Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

► 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 DH siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 4.48: Tiempos de atención de fallas de SRP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación Falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
Telmex	Axtel	12	2	-	-	14
	Izzi	57	1	-	-	58
	Luisa	3	-	-	-	3
	Sisdecom	5	-	-	-	5
	Sky	357 ¹	14	1	-	372
	Totalplay	47	1	-	-	48
	Vinoc	5	-	-	-	5
	Vission Cable	33 ²	-	-	-	33
TOTAL		519	18	1	-	538
%		96.47%	3.35%	0.19%	-	100%

Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (46) de las fallas de Luisa Eugenia Teresa Guzmán Carrasco (3), Sisdecom (5), Vinoc (5) y Vission Cable (33) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte.
- El 85.71% (12) de las fallas de Axtel fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, mientras que el 100% (14) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.
- El 98.28% (57) de las fallas de Izzi fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, mientras que el 100% (58) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.
- El 97.92% (47) de las fallas de Totalplay fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, mientras que el 100% (48) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.
- El 95.97% (357) de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a partir de la recepción del reporte, el 99.73% (371) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, mientras que el 100% (372) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH siguientes a la recepción del reporte.

4.2.5 Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

Los numerales 5.4 y 5.6 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 4.49 que se incluye a continuación.

Figura 4.49: Obligaciones relacionadas con SRMLT [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos ¹
Procedimiento de Activación en Central, contratación, modificación, suspensión, reactivación y baja del SRMLT		
Numeral 5.4	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio
Numeral 5.4	Análisis de factibilidad	3 DH a partir de la presentación de la solicitud (Activación en Central) Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta)
Numeral 5.4	Activación en Central	5 DH una vez determinada la factibilidad técnica en central
Numeral 5.4	Alta	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios nuevos sin provisión de equipos 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios nuevos con y sin acometida ²
Numeral 5.4	Modificación	1 DH a partir de la presentación de la solicitud
Numeral 5.4	Suspensión	1 DH una vez que se haya validado la solicitud
Numeral 5.4	Reactivación	2 horas a partir de la presentación de la solicitud

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos ¹
Numeral 5.4	Baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 5.6	Validación de la solicitud	90% de las solicitudes en un máximo de 1 DH 10% restante en un máximo de 2 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 5.6	Revisión de Factibilidad Técnica en Central	90% de las solicitudes en un máximo de 3 DH 10% restante en un máximo de 5 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 5.6	Configuración de la Solución SRMLT en Central	90% de las solicitudes en un máximo de 5 DH 10% restante en un máximo de 7 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 5.6	Habilitación para usuarios existentes	90% de las solicitudes en un máximo de 5 DH 10% restante en un máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 5.6	Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red	90% de las solicitudes en un máximo de 7 DH 10% restante en un máximo de 9 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 5.6	Suspensión	60% de las solicitudes en tiempo 40% restante en un máximo de 48 horas, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 5.6	Reactivación	60% de las solicitudes en tiempo 40% restante en un máximo de 4 horas, ambos a partir de la recepción de la solicitud

¹ Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida dentro de las mediciones.

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 5.6 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) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

² En el Numeral 5.4 de la OREDA establece dos plazos para la habilitación para usuarios nuevos, en su primer párrafo establece un plazo mayor (7 DH); sin embargo, al establecer todos los escenarios supuestos, establece uno menor (5 DH) en todos los casos, siendo estos últimos los utilizados para la medición Trimestral de plazos.

Resumen de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SRMLT durante el T3 2019. La primera de ellas (Figura 4.50) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.51) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.50: Solicitudes de SRMLT según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Activación en Central	Alta	Modificación	Suspensión	Reactivación	Baja	TOTAL
Telmex	Bestel ¹	2	-	-	-	-	-	2
TOTAL		2	-	-	-	-	-	2
%		100%	-	-	-	-	-	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

Figura 4.51: Solicitudes de SRMLT según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En Proceso	TOTAL
Telmex	Bestel	1	1	-	2
TOTAL		1	1	-	2
%		50%	50%	-	100%

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SRMLT

En la Figura 4.52 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un incremento en las solicitudes de Activación de Central.

Figura 4.52: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SRMLT entre el T2 y T3 2019, incluidos Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

	T2 2019	T3 2019	Var.
Activación en Central	-	2	100%
Alta	-	-	-
Baja	-	-	-
Modificación	-	-	-
Suspensión	-	-	-
Reactivación	-	-	-
Rep. fallas	-	-	-

Figura 4.53: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRMLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solicitudes de Activación en Central

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 5.4 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 5.6 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse en un plazo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DH.

De las 2 solicitudes de Activación hechas ante Telmex, todas por parte de Bestel, el 100% (2) fueron validadas al momento en que el CS presentó la solicitud, conforme a lo establecido en el numeral 5.4 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 5.6 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (2) de las solicitudes de Activación de Bestel, fueron validadas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► Análisis de factibilidad

De conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 5.4 de la OREDA, la verificación de la factibilidad se realizará dentro de los 3 DH siguientes a la presentación de la solicitud del servicio. Por otra parte, el numeral 5.6 de la Oferta establece que el 90% de las verificaciones de factibilidad de las solicitudes de servicios deberán ser determinadas en un plazo de 3 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 5 DH.

De las 2 solicitudes de Activación validadas, solamente del 50% (1) fue verificada la factibilidad, mientras que el otro 50% (1) fue cancelado. El 100% (1) de las solicitudes fue verificada su factibilidad excediendo el plazo establecido en el numeral 5.4 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 5.6 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (1) de las solicitudes de Activación de Bestel, verificadas (factibilidad técnica) dentro el plazo máximo de 5 DH siguientes a la recepción de la solicitud.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 5.4 de la Oferta, la Activación en Central se debe realizar en un máximo de 5 DH contados a partir de haber sido verificada la factibilidad técnica. Los parámetros e indicadores para la Activación en Central establecidos en el numeral 5.6 de la OREDA, indican que el 90% de los casos deberá realizarse en un plazo de 5 DH, mientras que el 10% restante, se realizará en un plazo máximo de 7 DH, ambos casos, a partir de la presentación de la solicitud.

De las 2 solicitudes de Activación presentadas, 1 se liquidó y 1 fue cancelada. El análisis de los plazos para la Activación en Central que fue habilitada se presenta en la Figura 4.54.

Figura 4.54: Plazos de habilitación de la solicitud de Activación en Central de SRMLT [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Bestel	-	1	1
TOTAL		-	1	1

Como se observa en la Figura anterior, Telmex habilitó un total de 1 solicitud excediendo el plazo establecido en el numeral 5.4 de la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 5.6 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (1) de las solicitudes de Bestel, fue activada dentro del plazo máximo de 7 DH siguientes a la recepción de la solicitud.

Solicitudes de alta de servicios

No se realizaron solicitudes de alta de SRMLT.

Solicitudes de modificación de servicios

No se realizaron solicitudes de modificación de SRMLT.

Solicitudes de suspensión de servicios

No se realizaron solicitudes de suspensión de SRMLT.

Solicitudes de reactivación de servicios

No se realizaron solicitudes de reactivación de SRMLT.

Solicitudes de baja de servicios

No se realizaron solicitudes de baja de SRMLT.

Reportes de fallas

La Figura 4.55 detalla los plazos contemplados en el numeral 5.6 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRMLT.

Figura 4.55: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRMLT [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 5.6	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

► **Resumen de los reportes de Fallas**

No se han reportado fallas de SRMLT durante el T3 2019.

4.2.6 Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)

Los numerales 6.5 y 6.7 de la Oferta contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. Esta información se resume en la Figura 4.56 que se incluye a continuación.

Figura 4.56: Obligaciones relacionadas con el SAIB [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimientos de contratación, modificación y baja de SAIB		
Numeral 6.5	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja)
Numeral 6.5	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación)
Numeral 6.5	Entrega para usuarios existentes ¹	5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 6.5	Entrega para usuarios nuevos ¹	5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y no se requiere provisión de equipos, 7 DH si se requiere la provisión de equipos 5 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y no se requiere provisión de equipos, 7 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 6.5	Habilitación ¹ y aprovisionamiento modificaciones	Modificación en 2 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 6.5	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 6.7	Validación de solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 2 DH 10% restante en un máximo de 3 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 6.7	Entrega para usuarios existentes	Sin provisión de equipos: <ul style="list-style-type: none"> 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 8 DH Con provisión de equipos: <ul style="list-style-type: none"> 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH En ambos casos, a partir de la recepción de la solicitud

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.7	Entrega para usuarios nuevos	<p>Con acometida:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 8 DH Con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH <p>Sin acometida:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 5 DH, 10% restante en 8 DH Con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH <p>En todos los casos, a partir de la recepción de la solicitud</p>

¹ Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida dentro de las mediciones.

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 6.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Resumen de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SAIB durante el T3 2019. La primera de ellas (Figura 4.57) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.58) las clasifica según su estatus.

Figura 4.57: Solicitudes del SAIB según el movimiento, registradas durante el T3 2019 y solicitudes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Alta	Baja		Modificación	TOTAL
			T3 2019	T2 2019		
Telmex	Bestel ¹	6	25	3	2	36
	Izzi ²	7	-	-	-	7
	Sky	103	154	1	11	269
TOTAL		116	179	4	13	312
%		37.18%	57.37%	1.28%	4.17%	100%

¹ Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

² Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

Figura 4.58: Solicitudes del SAIB según el estatus de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En Proceso	TOTAL
Telmex	Bestel	28	8	-	36
	Izzi	7	-	-	7
	Sky	219	50	-	269
TOTAL		254	58	-	312
%		81.41%	18.59%	-	100%

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SAIB

En la Figura 4.59 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un incremento en las solicitudes de alta.

Figura 4.59: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de fallas del SAIB entre T2 y T3 2019, recibidos por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

	T2 2019	T3 2019	Var.
Alta	22	116	427.27%
Baja	276	183	-33.70%
Modificación	21	13	-38.10%
Rep. fallas	602	454	-24.58%

Figura 4.60: Dispersión geográfica de las solicitudes de SAIB [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solicitudes de alta de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 6.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DH nuevamente a partir de la solicitud.

De las 116 solicitudes de alta (6 de Bestel, 7 de Izzi y 103 de Sky) recibidas por Telmex, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud. Telnor no recibió ninguna solicitud.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (116) de las solicitudes de Bestel (6), Izzi (7) y Sky(103) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.5 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 7 DH si hubo provisión de equipos. Para usuarios nuevos con y sin acometida, la habilitación del servicio ha de realizarse en un plazo máximo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 7 DH si hubo provisión de equipos.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 6.7 de la Oferta, la habilitación del SAIB ha de realizarse para usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos sin la provisión de equipo, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 8 DH para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes, usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en todos los casos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 7 DH y el 10% restante en un máximo de 9 DH.

De las 116 solicitudes de alta presentadas, el 53.45% (62) se liquidaron y el 46.55% (54) fueron canceladas. La Figura 4.61 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 4.61: 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 2019]

AEPT	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	9	4
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	3	12
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	-	-	-	-	13	21
TOTAL TELMEX	-	-	-	-	25	37

Una solicitud de alta no se contempla para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando exista el siguiente supuesto: que la fecha propuesta para la reagendación de la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 6.5). De igual modo, se excluyen del análisis las solicitudes en las que, aún sin presentar reagendación, el CS haya acordado con el AEPT una fecha que exceda el plazo contemplado en dicho procedimiento.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SAIB que fueron habilitadas se presentan en la Figuras 4.62 y 4.63.

Figura 4.62: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤5 DH	>5 DH	TOTAL
Telmex	Izzi	Nuevo	5	2	7
	Sky		8	22	30
TOTAL			13	24	37

Figura 4.63: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEP	CS	Tipo de usuario	≤7 DH	>7 DH	TOTAL
Telmex	Sky	Nuevo	11	14	25
TOTAL			11	14	25

Como se observa en las Figuras anteriores, Telmex habilitó un total de 62 solicitudes conforme a lo establecido en el numeral 6.5 de la OREDA, de las cuales el 100% fueron para usuarios nuevos. Por su parte, Telnor no recibió solicitudes.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin provisión de equipos recibidas por Telmex:

- El 71.43% (5) de las solicitudes de Izzi para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud y el 28.57% (2) restante fue habilitado en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma.

- El 57.14% (8) de las solicitudes de Sky para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud y el 42.86% (6) restante fue habilitado en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos con provisión de equipos recibidas por Telmex:

- El 84.62% (11) de las solicitudes de Sky para usuarios nuevos sin acometida fueron habilitadas dentro del plazo de 7 DH desde la entrega de la solicitud y el 15.38% (2) restante fue habilitado en un plazo máximo de 9 DH desde la entrega de la misma.

Solicitudes de modificación de servicios

► Validación de solicitudes y análisis de factibilidad técnica

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.5 de la OREDA, establece que la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 6.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 día hábil a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DH nuevamente a partir de la solicitud.

De las 13 solicitudes registradas ante Telmex (2 de Bestel y 11 de Sky), únicamente 9 de Sky fueron validadas y verificadas en su factibilidad conforme a lo establecido en el numeral 6.5 de la OREDA; las 4 solicitudes restantes fueron canceladas. Telnor no recibió solicitudes de modificación.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (9) de las solicitudes de modificación del SAIB de Sky (9) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

► Habilitación del servicio

De conformidad con el plazo definido en el numeral 6.5 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 2 DH a partir de la entrega de las mismas. De las 13 solicitudes de modificación presentadas ante Telmex, se habilitaron 9, quedando canceladas 4 solicitudes. De las 9 solicitudes validadas, el 11.11% (1) se habilitó en el plazo establecido, mientras que el 88.89% (8) restante se realizó en un plazo mayor.

Solicitudes de baja de servicios

► Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 6.5 de la OREDA, establece que se realizará en línea, de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 183 solicitudes de baja (28 de Bestel y 155 de Sky) registradas ante Telmex, fueron validadas en el tiempo establecido. Telnor no recibió ninguna solicitud.

► **Ejecución de baja de los servicios**

De conformidad con el plazo establecido en el numeral 6.5 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 día hábil siguiente a partir de la asignación del NIS. El 100% (183) de las solicitudes presentadas ante Telmex fueron liquidadas.

Figura 4.64: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SAIB recibidas por Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Ejecución		TOTAL
		≤1 DH	>1 DH	
Telmex	Bestel	27	1	28
	Sky	155	-	155
TOTAL		182	1	183
%		99.45%	0.55%	100%

Como se puede observar en la Figura 4.64, de las 183 solicitudes de baja ejecutadas por Telmex, el 96.43% (27) de las solicitudes (1) se ejecutó en un plazo superior al establecido; mientras que el 100% (155) de las solicitudes de baja de Sky se ejecutaron en el plazo establecido de 1 día hábil.

Reportes de fallas

La Figura 4.65 detalla los plazos contemplados en el numeral 6.7 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SAIB.

Figura 4.65: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SAIB [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja

► **Resumen de los reportes de fallas recibidos**

En el T3 2019 se registraron ante Telmex un total de 454 reportes de fallas correspondientes a: 361 de error de sincronía, 50 con errores en la navegación, 33 de módem dañado y 10 de navegación lenta. Telnor no recibió ningún reporte.

Figura 4.66: Reportes de fallas registradas durante el T3 2019 y reportes que se encontraban bajo acciones de supervisión de trimestres anteriores [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Módem dañado	Navegación lenta	No sincroniza		No navega		Responsable de la Falla			
				T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	CS		AEPT	
				T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019	T3 2019	T2 2019
	Bestel	-	1	61	4	1		20	1	43	3
Telmex	Izzi ¹	-	-	3		1		4		-	
	Sky	33	9	282	11	47	1	201	6	170	6
TOTAL		33	10	346	15	49	1	225	7	213	9
%		7.27%	2.20%	76.21%	3.30%	10.79%	0.22%	49.56%	1.54%	46.92%	1.98%

¹ Para el caso de Izzi, se entenderán los reportes de fallas levantados por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

► Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con los parámetros de reparación de fallas establecidos en el numeral 6.7 de la OREDA, al menos el 85% del total de reparaciones deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 95% deberán ser atendidas dentro de los 3 DH siguientes y el 5% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 4.67: Tiempos de atención de fallas del SAIB [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Reparación falla ≤ 1DH	Reparación falla entre 2 y 3DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10DH	TOTAL
	Bestel	67 ¹	-	-	-	67
Telmex	Izzi	4	-	-	-	4
	Sky	372 ²	11	-	-	383
TOTAL		443	11	-	-	454
%		97.58%	2.42%	-	-	100%

Parámetros de reparación de fallas (numeral 6.7 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (71) de las fallas de Bestel (67) y de Izzi (4) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte.
- El 97.13% (372) de las fallas de Sky fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 día hábil siguiente a la recepción del reporte, el 100% (383) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.

4.2.7 Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)

Los numerales 6.18 y 6.20 de la OREDA contienen los tiempos de atención conforme al procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. Esta información se resume en la Figura 4.68 que se incluye a continuación.

Figura 4.68: Obligaciones relacionadas con SCyD [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud, modificación y baja del SCyD		
Numeral 6.18	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja)
Numeral 6.18	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación)
Numeral 6.18	Habilitación ¹	Alta: 20 DH a partir de tener el enlace listo Solicitud de pCAI: 20 DH desde la aceptación de la cotización por parte del CS En ampliación del nodo de concentración de acceso indirecto (NCAI): <ul style="list-style-type: none"> • para coubicación interna: 20 DH, con 100 equipos de acceso, adicionando 1 DH por cada 5 equipos de acceso adicionales • para coubicación externa: 30 DH, por cada NCAI habilitado • para ubicación distante: 45 DH, por cada SCyD habilitado En todos los casos, desde la aceptación del cotización
Numeral 6.18	Baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 6.20	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 4 DH 10% restante en un máximo de 6 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.20	Entrega del servicio	<p>Para coubicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> 90% de las habilitaciones en 20 DH, 10% restante en 30 DH, agregando los días adicionales por cada 5 equipos de acceso <p>Para coubicación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> 90% de las habilitaciones en 30 DH, 10% restante en 45 DH, agregando los días adicionales por cada 5 equipos de acceso <p>Para ubicación distante:</p> <ul style="list-style-type: none"> 90% de las habilitaciones en 45 DH, 10% restante en 68 DH, agregando los días adicionales por cada 5 equipos de acceso <p>En todos los casos, desde la aceptación del servicio</p>

¹ Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitado antes de su fecha de ingreso, será incluida dentro de las mediciones.

Cabe destacar que, en línea con la metodología descrita en el numeral 4.7 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Resumen de las solicitudes de servicios

Las Figuras que se muestran a continuación ofrecen un resumen de las solicitudes recibidas para SCyD durante el T3 2019. La primera de ellas (Figura 4.69) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 4.70) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 4.69: Solicitudes de SCyD según el tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Alta	Modificación	Baja	TOTAL
Telmex	Izzi ¹	-	8	-	8
TOTAL		-	8	-	8
%		-	100%	-	100%

¹ Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

Figura 4.70: Solicitudes de SCyD según el estado de la solicitud [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

AEPT	CS	Liquidadas	Canceladas	En Proceso	TOTAL
Telmex	Izzi	8	-	-	8
TOTAL		8	-	-	8
%		100%	-	-	100%

Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SCyD

En la Figura 4.71 se muestra una comparación entre el T2 y T3 2019 de las solicitudes de servicio y los reportes de fallas registradas, donde se aprecia un decremento en las solicitudes de alta.

Figura 4.71: Comparación de las solicitudes de servicio y reportes de incidencias de SCyD entre el T2 y T3 2019, incluidos Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]

	T2 2019	T3 2019	Var.
Alta	23	-	-100%
Baja	-	-	-
Modificación	2	8	300%
Rep. fallas	-	-	-

Figura 4.72: Dispersión geográfica de las solicitudes de SCyD [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



Solicitudes de alta de servicios

No se realizaron solicitudes de alta de SCyD.

Solicitudes de modificación de servicios

► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.18 de la OREDA, la validación y la verificación de la factibilidad se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio. Por otra parte, el numeral 6.20 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 4 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 6 DH.

De las 8 solicitudes de modificación de Izzi registradas ante Telmex, el 100% fueron validadas y determinadas factibles en el tiempo establecido.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.20 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (8) de las solicitudes de modificación de SCyD de Sky, derivadas de una ampliación de NCAI, fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro de los 4 DH siguientes a la recepción de la solicitud.

► **Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.18 de la Oferta para el caso de Coubicación Interna, la habilitación de los servicios ha de realizarse en un máximo de 20 DH con 100 equipos de acceso, desde la aceptación del servicio, adicionando 1 DH por cada 5 equipos de acceso adicionales; para las solicitudes de Coubicación Externa el plazo será de 30 DH, por cada NCAI habilitado, desde la aceptación del servicio y finalmente para las Coubicaciones Distantes el plazo máximo de habilitación será de 45 DH, por cada NCAI habilitado, a partir de la aceptación del servicio. Para las solicitudes de pCAI, se habilitará en máximo 20 DH después de haber sido aceptada la cotización del servicio.

Los parámetros e indicadores para la provisión del SCyD establecidos en el numeral 6.20 de la OREDA, indican que la habilitación del servicio deberá realizarse, en el caso de Coubicaciones Internas, en 20 DH desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 30 DH en el 10% de los casos restantes; si se trata de una Coubicación Externa, en 30 DH desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 45 DH en el 10% de los casos restantes y si la solicitud es de una Ubicación Distante, en 45 hábiles desde la entrega de la solicitud en el 90% de los casos y en 68 DH en el 10% de los casos restantes. En todos los casos se adicionará 1 día por cada 5 equipos de acceso adicionales en la solicitud. Existe 1 solicitud de pCAI por parte de Bestel la cual fue cancelada durante el T2 2019.

Las 8 solicitudes de modificación presentadas por Izzi se liquidaron dentro del plazo establecido en el procedimiento del numeral 6.18 de la Oferta.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.20 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (8) de las solicitudes de modificación de SCyD (ampliación de NCAI de Coubicación Externa) de Izzi fueron habilitadas en un plazo máximo de 30 DH quedando dentro del tiempo máximo permitido.

Solicitudes de baja de servicios

No se realizaron solicitudes de baja de SCyD.

Reportes de fallas

La Figura 4.73 detalla los plazos contemplados en el numeral 6.20 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SCyD.

Figura 4.73: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SCyD [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.20	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> 90% de SCyD Local en 24 horas, 10% restante en 36 horas a partir de la recepción de la queja 90% de SCyD Regional en 16 horas, 10% restante en 24 horas a partir de la recepción de la queja 90% de SCyD Nacional en 12 horas, 10% restante en 18 horas a partir de la recepción de la queja

► Resumen de los reportes de Fallas

No se han reportado fallas de SCyD durante el T3 2019.

4.2.8 Trabajos Especiales

El numeral 9 de la OREDA establece que en caso de que el AEPT no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en la Oferta, el CS podrá solicitar Trabajos Especiales con el fin de acceder a los servicios regulados. En ese sentido, los numerales 9.3 y 9.5 de la Oferta contienen los tiempos de atención conforme a procedimiento y los parámetros e indicadores para la provisión del servicio. Esta información se resume en la Figura 4.74 que se incluye a continuación.

Figura 4.74: Obligaciones relacionadas con TE [Fuente: OREDA 2019]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Procedimiento de solicitud y entrega de servicios		
Numeral 9.3	Validación de la solicitud	Deberá de ser de forma automática
Numeral 9.3	Presentación de los términos para ofrecer el servicio	5 DH a partir de la validación de la solución de Trabajo Especial si no requiere obra civil o cotización de un proveedor 10 DH a partir de la validación de la solución de Trabajo Especial si requiere obra civil o cotización de un proveedor
Numeral 9.3	Habilitación del Trabajo Especial	Una vez aceptada la cotización, se acordará una fecha de entrega
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 9.5	Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio	100% en tiempo en todos los Trabajos Especiales

Figura 4.75: Dispersión geográfica de las solicitudes de Trabajos Especiales [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2019]



► **Validación de solicitudes y análisis de factibilidad**

Durante el T3 2019, Telmex recibió tres solicitudes de Trabajos Especiales, todas ellas por parte de Vinoc, la justificación para la solicitud de dichos trabajos fue que no existían facilidades de Red. En la Figura 4.76 se desglosan las solicitudes antes señaladas.

Figura 4.76: Detalle de las solicitudes de servicio de Trabajo Especial presentadas a Telmex [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2019]

CS	AEPT	Servicio relacionado	Fecha de solicitud	Fecha de Validación	Plazo de validación de la solicitud (DH)	Fecha de Entrega de términos (Anteproyecto)	El Trabajo Especial requiere cotización de un Proveedor Externo	Plazo en la entrega de términos (DH) ¹
			11/09/2019	17/09/2019	4	01/10/2019	Si	14
Vinoc	Telmex	SRP	23/09/2019	23/09/2019	Automático	N/A	N/A	Cliente no desea el servicio
			25/09/2019	25/09/2019	Automático	09/10/2019	Si	11

¹ Por consistencia con la metodología aplicable para el resto de solicitudes de la OREDA, se considera que las solicitudes recibidas fuera de horario hábil son consideradas para el siguiente día hábil.

Como se puede observar en la Figura anterior, el 66.67% (2) de las solicitudes se validó de forma automática, mientras que el 33.33% (1) restante, fue después de 4 DH. Con respecto a la entrega de Anteproyecto de las 3

solicitudes, 2 fueron entregadas, mientras que el restante fue cancelado; el 100% (2) fueron entregados fuera del tiempo establecido en la OREDA.

Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 9.5 de la OREDA)

En el caso de Telmex:

- El 100% (2) de los términos bajo las cuales se ofrecerá el servicio (Anteproyecto), fueron entregados fuera de tiempo.
-

► Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 9.3 de la Oferta, la habilitación de los servicios deberá llevarse a cabo en el tiempo establecido en la cotización, a partir del día siguiente al pago del servicio por parte del CS.

No se habilitó ningún Trabajo Especial durante el T3 2019, dado que los 2 anteproyectos entregados al CS fueron rechazados.

5 PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO



5 REPORTE DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

5.1 ANTECEDENTES

Mediante Acuerdo P/IFT/150617/339, de fecha 15 de junio de 2017, el Pleno del IFT emitió los ICD señalados en las Medidas Septuagésima Octava y Transitoria Quinta del Anexo 1 de la Resolución de fecha 27 de febrero de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 y términos, formatos y plazos para la presentación y seguimiento de los reportes de desempeño, Resolución que en su Artículo 6 establece lo siguiente:

“Artículo 6.- Los Reportes de Desempeño deberán ser presentados por el AEP ante el Instituto para su revisión en las reuniones del Grupo de Trabajo de manera trimestral, sin menoscabo de que la periodicidad con la que se midan los ICD sea diferente a la frecuencia en que estos sean reportados...”

Mediante Acuerdo P/IFT/150617/340, de fecha 15 de junio de 2017, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los ICD señalados en las Medidas Trigésima Quinta y Transitoria Sexta del Anexo 2, así como Quincuagésima y Transitoria Sexta del Anexo 3 de la Resolución de fecha 27 de febrero de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 y términos, formatos y plazos para la presentación y seguimiento de los reportes de desempeño, Resolución que en su artículo 6 establece lo siguiente:

“Artículo 6.- Los Reportes de Desempeño deberán ser presentados por el AEP ante el Instituto para su revisión en las reuniones del Grupo de Trabajo de manera trimestral, sin menoscabo de que la periodicidad con la que se midan los ICD sea diferente a la frecuencia en que estos sean reportados...”

En virtud de lo anterior, a continuación, se presenta la información relacionada con los ICD presentada por los integrantes del AEPT.

5.2 TELCEL

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 9 de agosto de 2019, Telcel proporcionó²⁹ información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de abril al 30 de junio de 2019, 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.”

²⁹ Publicados en el portal de internet de Telcel:

- <https://www.telcel.com/oferta-de-servicios-mayoristas/indicadores-clave-de-desempeno>

TRANSITORIA DEL ANEXO 1

“QUINTA. - El Instituto le notificará al Agente Económico Preponderante, dentro de un plazo máximo de 65 DH 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 9 de agosto de 2019, Telmex y Telnor proporcionaron ³⁰información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de abril al 30 de junio de 2019, 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 DH 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.

³⁰ Publicados en el portal de internet de Telmex y Telnor:

- <https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/oferta-mayoristas>
- <https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/oferta-mayoristas>

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 DH 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 PROTECCIÓN A USUARIOS



6 PROTECCIÓN A USUARIOS

6.1 MEDIDAS RELACIONADAS

Anexo 1

Cuadragésima tercera: el Agente Económico Preponderante estará obligado a enviar un Servicio de Mensaje Corto gratuito a los Usuarios de Prepago cada vez que estos realicen una recarga de saldo, incorporando información básica de las tarifas, así como la dirección electrónica y el número telefónico gratuito en los cuales podrán consultar la información de las tarifas aplicables a sus servicios.

Cuadragésima Cuarta: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones al pago de bienes o servicios distintos; ni realizar cobros de servicios distintos a los contratados al momento de la contratación.

Deberá informar de los términos y condiciones de servicios, facturar los servicios prestados con un desglose y dar de baja servicios promocionales.

Cuadragésima Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá habilitar un número telefónico gratuito para atención al usuario.

Pondrá a disposición las mismas facilidades para contratar y cancelar los servicios.

Una vez que el usuario haya cancelado el servicio, el Agente Económico Preponderante deberá suspenderlo y abstenerse de generar nuevos cargos.

Cuadragésima Sexta: el Agente Económico Preponderante pondrá a disposición de los usuarios el desglose de concepto en la factura.

Cuadragésima Séptima: el formato de la factura deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones de cualesquier otros bien o servicio incluido en la factura. Asimismo, el Agente Económico Preponderante no podrá interrumpir la prestación de servicios de telecomunicaciones si el Usuario Final está al corriente en sus pagos por dichos servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones.

Cuadragésima Octava: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones a la adquisición de otro servicio de telecomunicaciones. Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá comercializar servicios de manera empaquetada y desagregada.

Cuadragésima Novena: el Agente Económico Preponderante estará obligado a desbloquear los equipos terminales, sin costo alguno.

Quincuagésima: el Agente Económico Preponderante no deberá realizar cargos por concepto de Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia u otro equivalente cuando sus usuarios utilicen su propia red, independientemente de que se ubiquen fuera de la Región en la que se contrató el servicio.

Quincuagésima Primera: el Agente Económico Preponderante deberá informar a sus Suscriptores cada vez que realice modificaciones a su política de restricción o cancelación de números de Prepago por falta

de recargas periódicas; asimismo informará sobre las opciones disponibles para la reactivación de sus números.

Quincuagésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá publicar en su página de Internet e incluir en sus contratos del esquema de Pospago, su política de penalizaciones para la terminación anticipada del contrato, estableciendo el monto de la penalización en proporción del plazo al momento de la terminación anticipada.

Quincuagésima Tercera: el Agente Económico Preponderante deberá informar a todos sus Suscriptores de Pospago, mediante aviso en su factura impresa o electrónica, el monto que el Usuario tendrá que pagar en caso que este decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual con el Agente Económico Preponderante. Este aviso deberá aparecer, invariablemente, en todas las facturas impresas o electrónicas que el Agente Económico Preponderante envíe periódicamente a sus usuarios de Pospago.

Quincuagésima Cuarta: el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar, a requerimiento del Instituto, información relativa a las características de los planes comerciales o modalidades de pago tanto de Prepago como de Pospago, su intensidad de uso e información específica respecto a su comercialización.z

Quincuagésima Quinta: el Agente Económico Preponderante deberá establecer en sus contratos, sitio de Internet y publicidad, las condiciones de calidad para servicios de voz y datos.

Quincuagésima Sexta: el Agente Económico Preponderante deberá prestar los servicios en condiciones satisfactorias de calidad.

Quincuagésima Octava: el Agente Económico Preponderante deberá permitir a sus Usuarios acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet y sin bloquear funcionalidad alguna en los equipos terminales.

Anexo 2

Cuadragésima Quinta: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones al pago de bienes o servicios distintos; ni realizar cobros de servicios distintos a los contratados.

Deberá informar de los términos y condiciones de servicios, facturar los servicios prestados con un desglose y dar de baja servicios promocionales.

Cuadragésima Sexta: el Agente Económico Preponderante deberá habilitar un número telefónico gratuito para atención al usuario.

Pondrá a disposición las mismas facilidades para contratar y cancelar los servicios.

Una vez que el usuario haya cancelado el servicio, el AEPT debe suspenderlos y abstenerse de generar nuevos cargos.

Cuadragésima Séptima: el Agente Económico Preponderante deberá informar a todos sus Suscriptores, mediante aviso en su factura impresa o electrónica, con los formatos autorizados por el Instituto, el monto que el usuario tendrá que pagar en caso que este decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones.

Cuadragésima Octava: el formato de la factura deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones de cualesquier otros bien o servicio incluido en la factura. Asimismo, el Agente Económico Preponderante no podrá interrumpir la prestación de servicios de telecomunicaciones si el Usuario Final está al corriente en sus pagos por dichos servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones.

Cuadragésima Novena: el Agente Económico Preponderante no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones a la adquisición de otro servicio de telecomunicaciones. Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá comercializar servicios de manera empaquetada y desagregada.

Quincuagésima: el Agente Económico Preponderante deberá ofertar sus servicios señalando en forma clara y concisa los términos específicos de los planes de contratación, conforme a tarifas y condiciones no discriminatorias, así como las características de los equipos, cuando estos estén incluidos.

Quincuagésima Primera: el Agente Económico Preponderante deberá abstenerse de cobrar por el desglose de las llamadas recibidas y realizadas por el Usuario, que tendrán que entregarse enlistadas en la factura de tal forma que se puedan distinguir con precisión las llamadas entrantes de las realizadas, la fecha y hora en que cada una de estas se llevaron a cabo, así como su duración y solo podrá cobrar por los conceptos autorizados por el Instituto.

Quincuagésima Segunda: el Agente Económico Preponderante deberá permitir a sus usuarios acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet y sin bloquear funcionalidad alguna en los equipos terminales. deberá hacer pública la política de gestión de tráfico en su red de telecomunicaciones, en su sitio de Internet.

Quincuagésima Tercera: el Agente Económico Preponderante deberá establecer en sus contratos, sitio de Internet y publicidad, las condiciones de calidad para servicios de voz y datos.

6.2 MEDIDAS DE USUARIO FINAL

6.2.1 Telcel

Telcel proporcionó información relativa a las medidas referentes con el Usuario Final, mismas que se describen en la Figura 6.1.

Figura 6.1 Información relacionada con usuarios finales presentada por Telcel [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2019]

Concepto	Medidas	Información relacionada con las obligaciones a cargo de Telcel
Envío de SMS e información de tarifas	Cuadragésima Tercera	<ul style="list-style-type: none"> Envía un SMS gratuito a los usuarios de prepago cada vez que estos realizan una recarga de saldo.³¹ Pone a disposición, en diversos canales, la información tarifaria y comercial (sitios web, Centros de Atención a Clientes, Centros de Atención Telefónica, kioscos dentro de los CACs³² y en redes sociales).
No condicionar la contratación de bienes o servicios; realizar la comercialización de servicios de manera empaquetada y desagregada	Cuadragésima Cuarta y Cuadragésima Octava	<ul style="list-style-type: none"> El contrato marco de Telcel no establece condicionantes para la contratación de bienes o servicios y fue aprobado por la PROFECO³³. Telcel dispone de una oferta comercial aprobada por el Instituto
Desglose, baja y suspensión de servicios e impedir nuevos cargos	Cuadragésima Cuarta, Cuadragésima Quinta, y Cuadragésima Sexta	<ul style="list-style-type: none"> Telcel utiliza un sistema de facturación por ciclos para los usuarios de postpago, asimismo, hace de conocimiento al usuario sobre los servicios contratados evitando la facturación de servicios no solicitados. La baja de servicios se realiza cuando estos terminan su vigencia. Una vez realizada la cancelación por el usuario, esta se captura en sistema para efecto de evitar nuevos cargos tras la cancelación de un servicio.
Números de atención gratuitos	Cuadragésima Quinta	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con números telefónicos de contacto gratuitos *264 (prepago) y *111 (postpago). Los números de cobro revertidos "800" disponibles en cada región.
Facilidades en la contratación y la cancelación de los servicios	Cuadragésima Quinta	<ul style="list-style-type: none"> Para contratación y cancelación de servicios de telecomunicaciones se pone a disposición de los usuarios finales los CACs, CATs³⁴; chat en línea, páginas de Internet, distribuidores autorizados y SMS. No se imponen condiciones para la cancelación de los servicios pudiendo hacerse aún antes de terminar el plazo contratado.
Pago independiente y no interrupción de servicios	Cuadragésima Séptima	<ul style="list-style-type: none"> Se permite el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones de cualquier tipo de bienes o servicios que se incluyen en la factura. No se interrumpe la prestación de servicios de telecomunicaciones siempre y cuando los usuarios finales se encuentren al corriente en sus pagos.

³¹ El 23 de marzo de 2018, el Pleno del IFT emitió el acuerdo P/IFT230518/374 donde se aprueba la modificación de los SMS.

³² Centros de Atención a Clientes

³³ <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-telefonía-movil/0367-2019.pdf>

³⁴ Centros de Atención Telefónica

Concepto	Medidas	Información relacionada con las obligaciones a cargo de Telcel
Desbloquear equipos terminales sin costo	Cuadragésima Novena	<ul style="list-style-type: none"> Los equipos terminales adquiridos en prepago se entregan desbloqueados y para el caso de los equipos de pospago, estos se desbloquean una vez que: (i) se venza el plazo forzoso, o (ii) se haya pagado la penalización correspondiente en el caso de terminación anticipada, o (iii) cuando el equipo haya sido pagado en su totalidad.
No realizar cargos por concepto de Usuario Visitante o Itinerancia	Quincuagésima	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza ningún cobro por concepto de Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia desde la entrada en vigor de la Resolución de Preponderancia ya que la oferta tarifaria de Telcel es nacional.³⁵
Información por la modificación a la política de restricción o cancelación de números de prepago por falta de recargas periódicas y reactivación	Quincuagésima Primera	<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento esta descrito en la "Política de Ciclo de Vida Líneas de Prepago "Amigo de Telcel" disponible en el sitio de Internet https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/ciclo-vital-linea-amigo-prepago, "Política de Ciclo de Vida Sistema Amigo"
Publicación de contratos y penalizaciones	Quincuagésima Segunda	<ul style="list-style-type: none"> La política de penalizaciones se encuentra publicada en www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/penas-convencionales, además de encontrarse prevista en la cláusula "Vigésimo Segunda. Penalizaciones" del contrato marco de prestación de servicios.
Monto a pagar para terminación anticipada del contrato de pospago	Quincuagésima Tercera	<ul style="list-style-type: none"> En el estado de cuenta Factura, se incluye una leyenda que señala que el usuario puede realizar la cancelación de su línea aún antes de terminar su plazo forzoso, y en la misma leyenda se le informa al usuario los conceptos pendientes de pago que tendrá al momento de su cancelación.
Condiciones de calidad para voz y datos	Quincuagésima Quinta	<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones de calidad para voz y datos se encuentran en el contrato de prestación de servicios en la cláusula "Décimo Tercera", en su publicidad y en el sitio de internet www.telcel.com/
Permitir a sus usuarios acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en internet sin bloquear funcionalidad alguna	Quincuagésima Octava	<ul style="list-style-type: none"> Telcel tiene publicada en su página de internet su "Política de Neutralidad de Red" en el link https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/neutralidad-de-red

³⁵ Se puede consultar en su pagina de internet: <https://www.telcel.com/personas/telefonía/amigo/tarifas-y-opciones/cobro-por-segundo>

6.2.2 Telmex y Telnor

Figura 6.2: Información relacionada con usuarios finales presentada por Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Concepto	Medidas	Información relacionada con las obligaciones a cargo de Telmex y Telnor
Desglose, baja y suspensión de servicios e impedir nuevos cargos.	Cuadragésima Quinta	<ul style="list-style-type: none"> El modelo de contrato de adhesión de prestación de servicios de telefonía fija e internet vigente, fue autorizado por la Profeco, durante 2019 y contiene como anexos las condiciones de servicios prestados por los integrantes del AEPT³⁶. Para asegurar la correcta facturación a los clientes, antes de liberar un producto o servicio, se llevan a cabo pruebas en ambiente de desarrollo, con el objetivo de garantizar que se apliquen correctamente las tarifas registradas, en caso de encontrar alguna anomalía en el proceso, se identifica el origen de la problemática, se corrige y se vuelve a efectuar la facturación
Números de atención gratuitos, Facilidades en la contratación y la cancelación de los servicios	Cuadragésima Sexta	<ul style="list-style-type: none"> Los números que se han puesto a disposición de los suscriptores para que puedan realizar la cancelación de los servicios, reporte de fallas, cambios de domicilio, aclaraciones de saldo o de cualquier otro tipo y los servicios relacionados con la atención al cliente que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones son el 800 123 2222 y 050 únicamente para reporte de fallas. Los suscriptores son informados a través de recibo telefónico de los números telefónicos señalados.
Monto a pagar para terminación anticipada del contrato	Cuadragésima Séptima	<ul style="list-style-type: none"> En el formato de factura aprobado por el Pleno del Instituto, se incluye la leyenda "Su saldo pendiente por compras a plazos es de: \$XXX.XX* IVA incluido", con esta leyenda se informa al usuario el monto que tendría que pagar, al momento de la facturación, en caso de que decidiera concluir su relación contractual por concepto de bienes o servicios distintos a los de telecomunicaciones³⁷.
Pago independiente y no interrupción de servicios. Abstenerse de cobrar por el desglose de llamadas recibidas y realizadas por el usuario	Cuadragésima Octava y Quincuagésima Primera	<p>En el formato de factura aprobado por el Pleno del Instituto, se desglosan los conceptos facturados al usuario detallados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios de Telecomunicaciones de Telmex Tiendas Telmex / Telnor Servicios de Terceros Totales. <p>Los conceptos se presentan en una tabla en la factura en la que se detalla que se facturan como cargos del mes por servicios de Telecomunicaciones y otros servicios, entendiéndose como la cantidad que la empresa facturará al cliente por el mes que corresponda, distinguiendo los servicios de telecomunicaciones de otros bienes o servicios.</p> <p>En la misma factura aparece el detalle de llamadas entrantes y salientes sin costo en el que le permite al cliente conocer el detalle de las llamadas completadas de entrada y salida que hizo en un mes, su frecuencia agrupada por el número de veces que llamó a un mismo número telefónico, así como la fecha, hora y duración de la misma.</p> <p>Asimismo, dicho formato contiene dos códigos de barras, el primero de ellos es por el saldo total de los servicios facturados (Servicios de telecomunicaciones prestados por los integrantes del AEPT y otros servicios) y el segundo únicamente por los servicios de telecomunicaciones.</p>

³⁶ -Telmex: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/31066.pdf>

-Telnor: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-telefonía-fija/24153.pdf>

³⁷ <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift18031585.pdf>

Concepto	Medidas	Información relacionada con las obligaciones a cargo de Telmex y Telnor
No condicionar la contratación de bienes o servicios la adquisición de otro servicio; realizar la comercialización de servicios de manera empaquetada y desagregada	Cuadragésima Novena	<p>Los integrantes del AEPT ponen a disposición del cliente y de sus empleados el Código de Prácticas Comerciales presentado ante el IFT³⁸, mismo que contiene las políticas comerciales para la contratación de servicios respecto a los beneficios de las ofertas, tarifas vigentes, facilidades, contrato, protección de datos, facturación, instalación, carta de derechos de los usuarios entre otros.</p> <p>Respecto a la acreditación de que cada uno de los bienes y servicios ofrecidos de manera empaquetada se comercialicen de manera desagregada, los servicios que los integrantes del AEPT prestan a los usuarios finales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de voz • Servicios de acceso a internet. <p>Mismos que son ofertados en paquetes que incluyen los dos servicios mencionados (doble play) y de igual forma ofrece servicios de voz o de acceso a internet (one play) de manera independiente.</p>
Ofertar servicios señalando los términos de los planes de contratación y las características de los equipos cuando estén incluidos	Quincuagésima	<ul style="list-style-type: none"> • Los términos específicos de los planes de contratación ofrecidos por los integrantes del AEPT están disponibles para su consulta en los portales de internet bajo la leyenda de "Consulta de Términos y condiciones" a través de los siguientes enlaces: <ul style="list-style-type: none"> • https://telmex.com/terminoshogar • https://telmex.com/terminos negocio • https://telnor.com/en/terminoshogar • https://telnor.com/en/web/negocios/terminos negocio <p>De igual forma, en el Contrato Marco de prestación de servicios, se establece la aplicabilidad de las tarifas conforme a los registros tarifarios inscritos ante el IFT, detallando que en la facturación aparecerán los monto de conformidad a los servicios contratados³⁹.</p>
Permitir a sus usuarios acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en internet sin bloquear funcionalidad alguna, publicar la política de gestión de tráfico.	Quincuagésima Segunda	<ul style="list-style-type: none"> • Los integrantes del AEPT tienen publicada en su página de internet su "Política de Gestión de tráfico" en los siguientes enlaces: <ul style="list-style-type: none"> ○ https://downloads.telmex.com/pdf/politica-gestion-trafico.pdf ○ https://documentos.telnor.com/documents/10180/20559739/Politica+de+Gestion+Internet+2019+TELNOR.pdf/b1d8cd2c-3b1c-44fb-ad20-2175e1fa7754
Condiciones de calidad para voz y datos	Quincuagésima Tercera	<p>A través de su portal de internet, los integrantes del AEPT tienen un apartado con los términos y condiciones de sus principales ofertas en las modalidades residenciales y comerciales que contienen las condiciones de calidad con las que presta sus servicios, así como la velocidad para el caso del servicio de datos y las variaciones que pueden afectarla.</p>

³⁸ <https://downloads.telmex.com/pdf/CodigodePracticasComerciales.pdf>

³⁹ <http://www.ift.org.mx/industria/consulta-historico-de-registro-de-tarifas/servicios-fijos>

Concepto	Medidas	Información relacionada con las obligaciones a cargo de Telmex y Telnor
		Asimismo, en el contrato marco de prestación de servicios de telecomunicaciones que se celebran con los suscriptores autorizado por la Profeco, se establecen también las condiciones de calidad para servicios de voz y datos.

6.3 SOY USUARIO

El sistema “Soy Usuario” es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el año 2014 y renovado el 20 de septiembre de 2016, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de atención e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones⁴⁰.

Al respecto, se presentan a continuación las inconformidades registradas en la plataforma “Soy Usuario” referentes al integrante del AEPT Telcel respecto al año 2018 y los meses de enero a junio de 2019.

6.3.1 Telcel

Los usuarios reportaron 1,916 inconformidades relacionadas con los servicios que proporcionó Telcel durante el 2018, en cuanto al periodo de enero - junio de 2019 se reportaron 1,110, tal y como se presenta las Figura 6.3 y Figura 6.4.

Figura 6.3 Tipos de inconformidades reportadas en 2018 por los usuarios de los servicios provistos por Telcel [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Tipo de inconformidad	Telcel
Accesibilidad y no discriminación	24
Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	543
Cambio de plan o modalidad	34
Cambio de plan o paquete	5
Cargos, saldos y bonificaciones	486
Contrataciones	68
Desbloqueo de celulares	56
Fallas en el servicio	333
Garantía y equipos	120
Publicidad o promociones	247
TOTAL GENERAL	1,916

Figura 6.4 Tipos de inconformidades reportadas en el periodo de enero - junio de 2019 por los usuarios de los servicios provistos por Telcel [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Tipo de inconformidad	Enero – Junio 2019
Accesibilidad y no discriminación	15
Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	247
Cambio de plan o modalidad	18
Cambio de plan o paquete	3
Cargos, saldos y bonificaciones	218

⁴⁰ <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/soyusuario5acc.pdf>

Tipo de inconformidad	Enero – Junio 2019
Contrataciones	54
Desbloqueo de celulares	47
Fallas en el servicio	191
Garantía y equipos	137
Publicidad o promociones	180
TOTAL GENERAL	1,110

Todas las inconformidades reportadas se encuentran distribuidas a lo largo de los 31 Estados y la Ciudad de México, como se expone en la Figura 6.5.

Figura 6.5: Estados de la República donde se reportaron inconformidades por los usuarios de los servicios provistos por Telcel durante el 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Estado donde se realizó la inconformidad	2018
Aguascalientes	15
Baja California	37
Baja California Sur	9
Campeche	10
Chiapas	15
Chihuahua	48
Ciudad de México	464
Coahuila	28
Colima	6
Durango	13
Guanajuato	49
Guerrero	15
Hidalgo	42
Jalisco	149
Estado de México	378
Michoacán	32
Morelos	43
Nayarit	13
Nuevo León	45
Oaxaca	34
Puebla	128
Querétaro	30
Quintana Roo	28
San Luis Potosí	18
Sinaloa	33
Sonora	29
Tabasco	25
Tamaulipas	34
Tlaxcala	18
Veracruz	72
Yucatán	50
Zacatecas	6
TOTAL	1,916

MAPA TELCEL INCONFOMIDADES 2018

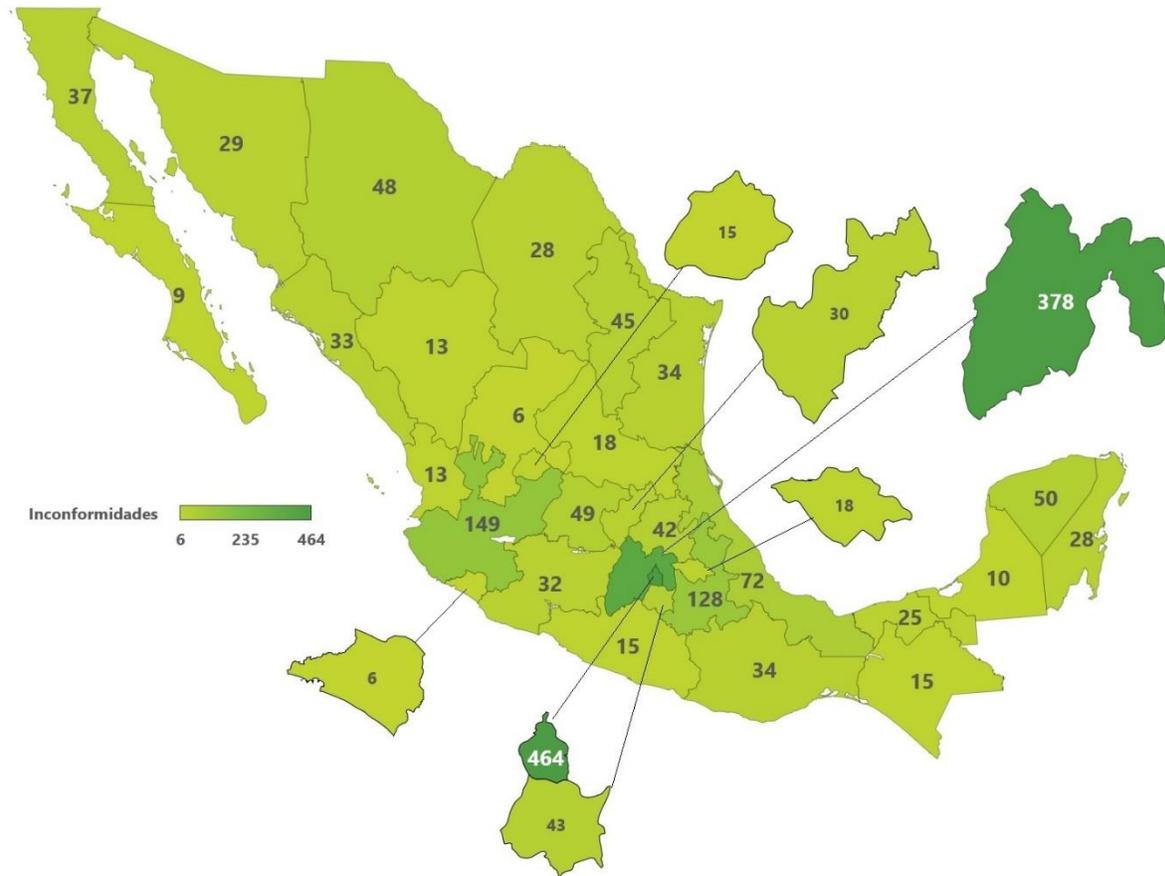
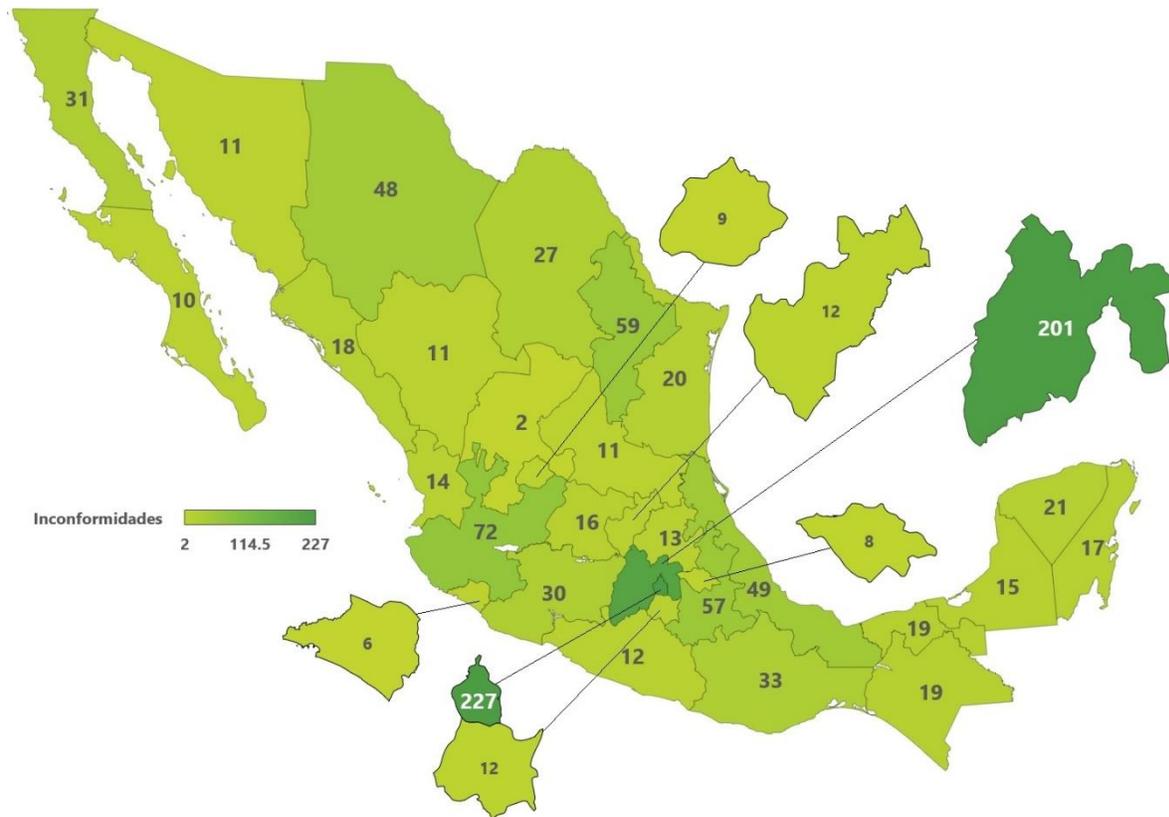


Figura 1.4: Estados de la República donde se reportaron inconformidades por los usuarios de los servicios provistos por Telcel en el periodo de enero - junio de 2019 [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Estado donde se realizó la inconformidad	Enero – Junio 2019
Aguascalientes	9
Baja California	31
Baja California Sur	10
Campeche	15
Chiapas	19
Chihuahua	48
Ciudad de México	227
Coahuila	27
Colima	6
Durango	11
Guanajuato	16
Guerrero	12
Hidalgo	13
Jalisco	72
Estado de México	201
Michoacán	30
Morelos	12

Estado donde se realizó la inconformidad	Enero – Junio 2019
Nayarit	14
Nuevo León	59
Oaxaca	33
Puebla	57
Querétaro	12
Quintana Roo	17
San Luis Potosí	11
Sinaloa	18
Sonora	11
Tabasco	19
Tamaulipas	20
Tlaxcala	8
Veracruz	49
Yucatán	21
Zacatecas	2
TOTAL	1,110

MAPA TELCEL INCONFORMIDADES ENERO A JUNIO DE 2019



De las 3,026 inconformidades subidas por los usuarios en el 2018 y en el periodo de enero - junio de 2019, 351 fueron enviadas a la PROFECO ⁴¹Figura 6.6 y Figura 6.7.

Figura 6.6: Tipos de inconformidades enviadas a la PROFECO de los servicios provistos por Telcel durante el 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Tipo de inconformidad	2018
Accesibilidad y no discriminación	2
Cambio de plan o modalidad	4
Cambio de plan o paquete	1
Cargos, saldos y bonificaciones	77
Contrataciones	13
Desbloqueo de celulares	9
Fallas en el servicio	75
Garantía y equipos	5
Publicidad o promociones	26
TOTAL	212

Figura 6.7 Tipos de inconformidades enviadas a la PROFECO de los servicios provistos por Telcel durante el 2019 [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Tipo de inconformidad	Enero – Junio 2019
Accesibilidad y no discriminación	1
Cambio de plan o modalidad	3
Cambio de plan o paquete	-
Cargos, saldos y bonificaciones	37
Contrataciones	14
Desbloqueo de celulares	9
Fallas en el servicio	57
Garantía y equipos	2
Publicidad o promociones	16
TOTAL	139

6.3.2 Telmex y Telnor

Al respecto, se presentan a continuación las inconformidades registradas en la plataforma “Soy Usuario” referentes a los integrantes del AEPT de servicios fijos, Telmex y Telnor, respecto al año 2018 y el periodo de enero a junio de 2019.

Los usuarios reportaron 3,864 inconformidades relacionadas con los servicios que proporcionaron Telmex y Telnor durante el 2018; en lo que refiere al periodo de enero a junio de 2019, se reportaron 1,526, tal y como se muestra en la Figura 6.8 y Figura 6.9 respectivamente.

Figura 6.8 Tipos de inconformidades reportadas en 2018 por los usuarios de los servicios provistos por Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019].

Tipo de inconformidad	Telmex	Telnor	2018
Fallas en el servicio	1	-	1
Accesibilidad y no discriminación	12	-	12
Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	88	3	91
Cambio de plan o paquete	32	-	32
Cargos, saldos y bonificaciones	166	5	171

⁴¹ https://www.soyusuario.ift.org.mx/manual_tr/ManualDeUsuarioSservicios.pdf

Contrataciones	98	1	99
Fallas en el servicio	3353	45	3398
Garantía y equipos	16	-	16
Publicidad o promociones	43	1	44
TOTAL GENERAL	3,809	55	3,864

Figura 6.9: Tipos de inconformidades reportadas en el periodo de enero a junio de 2019 por los usuarios de los servicios provistos por Telmex y Telnor [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Tipo de inconformidad	Telmex	Telnor	Enero - junio 2019
Accesibilidad y no discriminación	13	-	13
Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	44	5	49
Cambio de plan o paquete	21	-	21
Cargos, saldos y bonificaciones	126	6	132
Contrataciones	66	-	66
Fallas en el servicio	1193	22	1215
Garantía y equipos	4	1	5
Publicidad o promociones	25	-	25
TOTAL GENERAL	1,492	34	1,526

Las inconformidades reportadas se encuentran distribuidas a lo largo la República Mexicana, como se expone a continuación.

Figura 6.10: Estados de la República donde se reportaron inconformidades por los usuarios de los servicios provistos por Telmex y Telnor durante 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Estado donde se realizó la inconformidad	Telmex	Telnor	Total
Aguascalientes	26	-	26
Baja California	2	54	56
Baja California Sur	26	-	26
Campeche	64	-	64
Chiapas	109	-	109
Chihuahua	88	-	88
Ciudad de México	702	-	702
Coahuila	76	-	76
Colima	52	-	52
Durango	21	-	21
Guanajuato	147	-	147
Guerrero	56	-	56
Hidalgo	79	-	79
Jalisco	361	-	361
Estado de México	744	-	744
Michoacán	74	-	74
Morelos	63	-	63
Nayarit	33	-	33
Nuevo León	97	-	97
Oaxaca	69	-	69
Puebla	183	-	183
Querétaro	52	-	52
Quintana Roo	39	-	39
San Luis Potosí	42	-	42
Sinaloa	31	-	31
Sonora	70	1	71
Tabasco	158	-	158
Tamaulipas	103	-	103
Tlaxcala	46	-	46
Veracruz	143	-	143
Yucatán	31	-	31

Estado donde se realizó la inconformidad	Telmex	Telnor	Total
Zacatecas	22	-	22
TOTAL	3,809	55	3,864

MAPA INCONFORMIDADES TELMEX Y TELNOR 2018

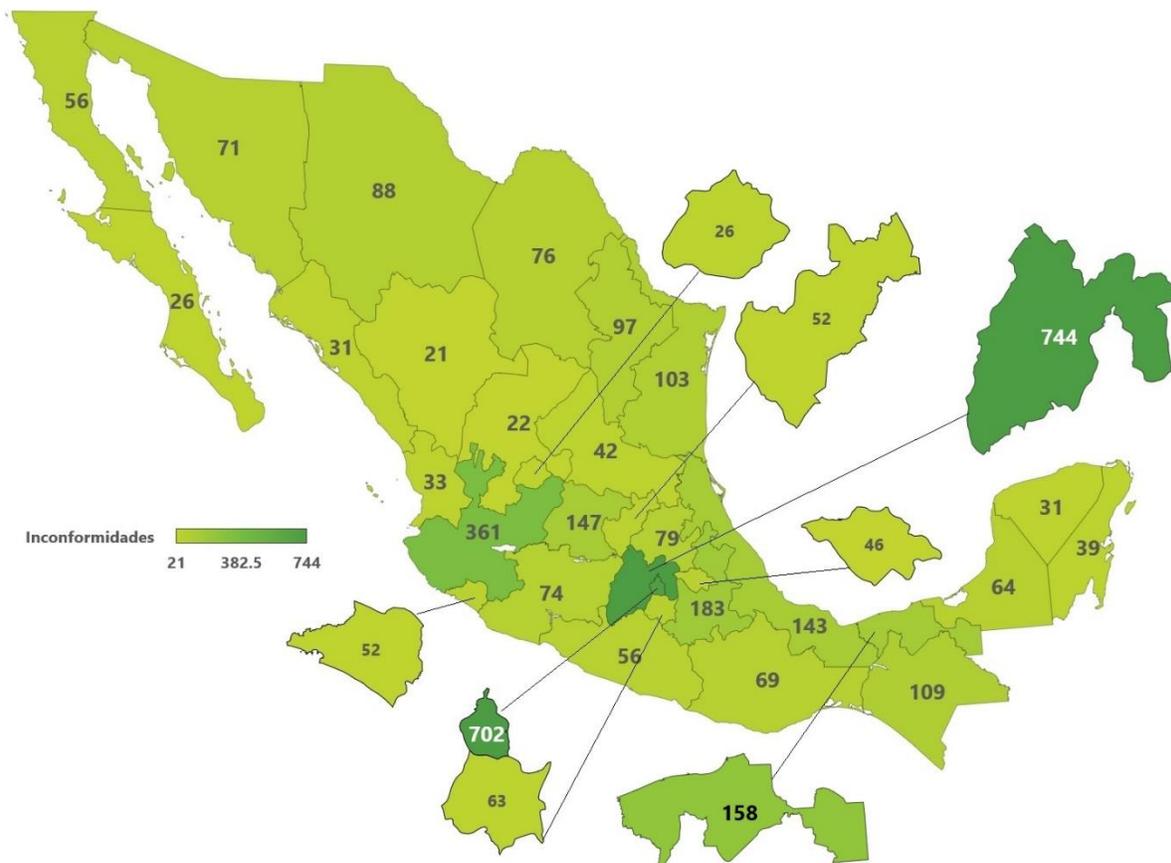
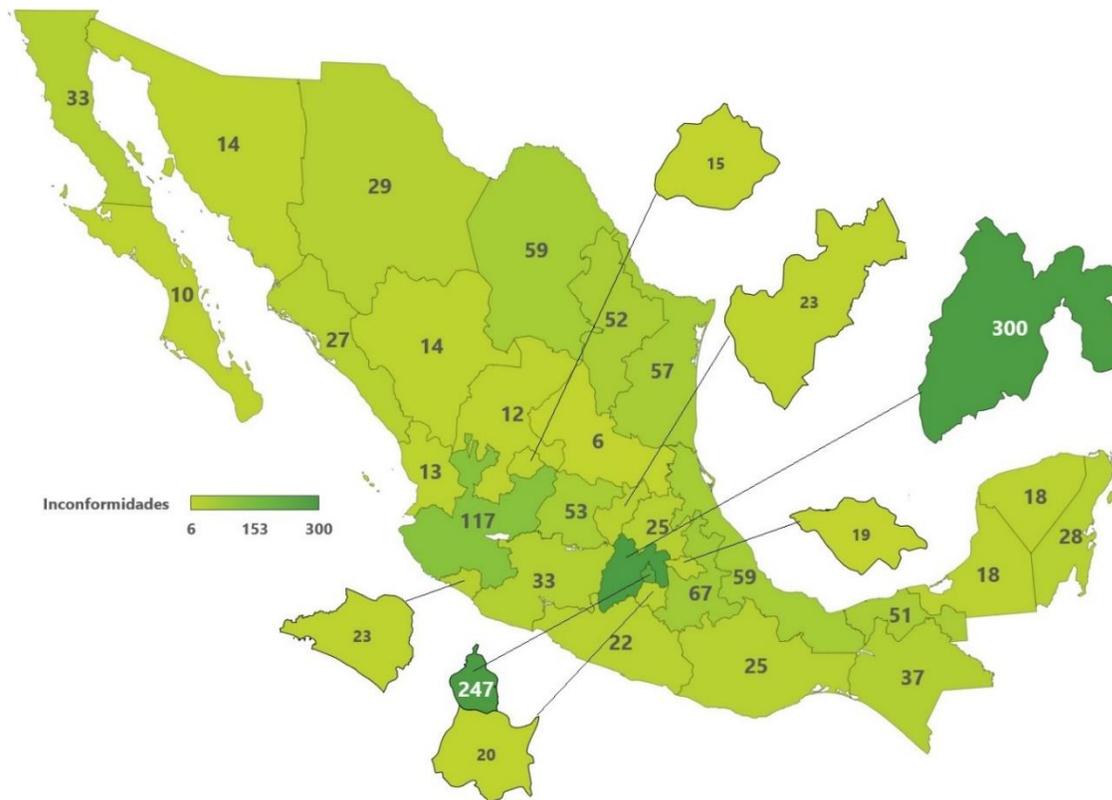


Figura 6.11 Estados de la República donde se reportaron inconformidades por los usuarios de los servicios provistos por Telmex y Telnor durante el T1 y T2 2019 [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Estado donde se realizó la inconformidad	Telmex	Telnor	Total
Aguascalientes	15	-	15
Baja California	3	30	33
Baja California Sur	10	-	10
Campeche	18	-	18
Chiapas	37	-	37
Chihuahua	29	-	29
Ciudad de México	243	4	247
Coahuila	59	-	59
Colima	23	-	23
Durango	14	-	14
Guanajuato	53	-	53
Guerrero	22	-	22

Estado donde se realizó la inconformidad	Telmex	Telnor	Total
Hidalgo	25	-	25
Jalisco	117	-	117
Estado de México	300	-	300
Michoacán	33	-	33
Morelos	20	-	20
Nayarit	13	-	13
Nuevo León	52	-	52
Oaxaca	25	-	25
Puebla	67	-	67
Querétaro	23	-	23
Quintana Roo	28	-	28
San Luis Potosí	6	-	6
Sinaloa	27	-	27
Sonora	14	-	14
Tabasco	51	-	51
Tamaulipas	57	-	57
Tlaxcala	19	-	19
Veracruz	59	-	59
Yucatán	18	-	18
Zacatecas	12	-	12
TOTAL	1,492	34	1,526

MAPA DE INCORFOMIDADES TELMEX Y TELNOR ENERO A JUNIO DE 2019



De las 3,864 inconformidades reportadas por los usuarios durante 2018, solo 460 fueron enviadas a PROFECO
Figura 6.12.

Figura 6.12 Tipos de inconformidades enviadas a la PROFECO de los servicios provistos por Telmex y Telnor durante el 2018 [Fuente: Información reportada al Instituto, T2 2019]

Tipo de inconformidad	Telmex	Telnor	Total
Accesibilidad y no discriminación	2	-	2
Cambio de plan o paquete	5	-	5
Cargos, saldos y bonificaciones	30	1	31
Contrataciones	20	-	20
Fallas en el servicio	390	4	394
Publicidad o promociones	8	-	8
TOTAL	455	5	460

De las 1,526 inconformidades reportadas por los usuarios durante el T1 y T2 2019 ninguna ha sido enviada a PROFECO.

7 VISITAS DE VERIFICACIÓN



7 VISITAS DE VERIFICACIÓN

Durante el T3 2019, la DG-SVRA realizó tres Visitas de Verificación.

- La primera de ellas, se ejecutó al integrante del AEPT “Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.”, con la finalidad de verificar que el AEPT cumpla las obligaciones referentes al tema “Protección de Usuario”, tales como; verificar la información que contienen los mensajes de texto que el AEPT envía a sus Usuarios de Prepago cada vez que estos realicen una recarga de saldo; verificar los procedimientos que realiza para desbloquear los equipos terminales de los suscriptores en el esquema de pospago, así como verificar equipos terminales desbloqueados para su entrega a suscriptores en el esquema de prepago; y por último, verificar que sus usuarios puedan acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en internet y sin bloquear funcionalidad alguna en los equipos terminales mediante la publicación en su sitio de internet de la política de gestión de tráfico en su red de telecomunicaciones.
- La segunda, se realizó al CS “Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.”, con el objeto de verificar los procedimientos que realiza a través del SEG, relacionados con solicitudes de modificación de velocidad del SAIB para un servicio activo; seguimiento del estado de las solicitudes realizadas; atención a incidencias en el funcionamiento del servicio del SAIB y el seguimiento a incidencias con el AEPT referente al funcionamiento del SEG.
- Por último, se llevó a cabo una Visita de Verificación al CS “Marcatel Com, S.A. de C.V.”, con el objeto de verificar los procedimientos que realiza a través del SEG relacionados con la contratación, baja y cancelación de los servicios de Interconexión, seguimiento del estado de las solicitudes realizadas, continuidad de los servicios una vez que se solucionan las fallas en el SEG, los procedimientos para el reporte y seguimiento a las fallas presentadas en los Servicios de Interconexión y procedimientos referente a la actualización de la Red Pública de Telecomunicaciones que el AEPT publica en el SEG para el Servicio de Interconexión.

Figura 7.1: Visitas de Verificación realizadas en el T3 2019

Fecha de visita de verificación	Objeto de la visita de verificación	Medidas verificadas	Resultado del procedimiento de verificación
Del 01 al 05 de julio de 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el AEPT envíe un Servicio de Mensaje Corto gratuito a los Usuarios de Prepago cada vez que estos realicen una recarga de saldo, incorporando información básica de las tarifas, así como la dirección electrónica y el número telefónico gratuito en los cuales podrán consultar la información de las tarifas aplicables a sus servicios, asimismo verificar que la dirección electrónica contenga la información que incluya el monto de la recarga, el saldo acumulado, el costo unitario al que se cobrarán todos los servicios que puedan ser prestados por medio de la recarga de saldo realizada, considerando el precio por minuto o segundo, local y de larga distancia, servicio de usuario visitante o itinerancia según sea el caso, precio por minuto a números frecuentes SMS, y Megabyte de datos. 2. Verificar los procedimientos que realiza la Visitada para el desbloqueo de equipos terminales de los suscriptores en el esquema de pospago, en los casos que i) haya vencido el plazo contratado ii) una vez que haya pagado la penalización correspondiente en caso de terminación contractual anticipada iii) al momento de la adquisición del equipo correspondiente si este ha sido pagado en su totalidad. 3. Verificar que la Visitada cuente con equipos terminales desbloqueados para su entrega a suscriptores en el esquema de prepago. 4. Verificar que la Visitada, permita a sus usuarios acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en internet y sin bloquear funcionalidad alguna en los equipos terminales 	<p>CUADRAGÉSIMA TERCERA, CUADRAGÉSIMA NOVENA y QUINCUAGÉSIMA OCTAVA del Anexo 1, de la Resolución Bienal</p>	<p>Dictaminado</p> <p>Se Cumplió con el objeto de la Visita de Verificación.</p> <p>No se encontraron elementos para acreditar la existencia de posibles violaciones por parte de Radiomóvil Dipsa S.A. de C. V.</p>

Fecha de visita de verificación	Objeto de la visita de verificación	Medidas verificadas	Resultado del procedimiento de verificación
Del 13 al 21 de agosto de 2019	<p>mediante la publicación en su sitio de internet de la política de gestión de tráfico en su red de telecomunicaciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar los procedimientos que realiza la Visitada en su carácter de CS, a través del SEG, relacionados con la modificación de velocidad del SAIB para un servicio activo. 2. Verificar los procedimientos que realiza la Visitada en su carácter de CS a través del SEG, para comprobar registros de seguimiento o evidencias del estado de las solicitudes, realizadas con respecto a la modificación de la velocidad de SAIB para un servicio activo. 3. Verificar el procedimiento que realiza la Visitada para dar atención a sus Clientes o Usuarios finales cuando un SAIB presenta incidencias en el funcionamiento del servicio. 4. Verificar el procedimiento que realiza la Visitada en su carácter de CS para dar seguimiento con el AEPT, cuando el SEG presenta incidencias en su funcionamiento. 5. Verificar el procedimiento que realiza la Visitada en su carácter de CS para dar seguimiento con el AEPT, cuando un SAIB presenta incidencias en el funcionamiento del servicio. 	DECIMOSÉXTA, VIGÉSIMA PRIMERA, VIGÉSIMA SÉPTIMA y TRIGÉSIMA TERCERA del Anexo 3, de la Resolución Bienal	Dictaminado
Del 3 al 5 de septiembre de 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar los procedimientos que realiza la Visitada a través del SEG en su calidad de CS, relacionados con la contratación, baja y cancelación de los Servicios de Interconexión de conformidad con lo establecido en la medida CUADRAGÉSIMA SEGUNDA del Anexo 2. 2. Verificar los procedimientos que realiza la Visitada a través del SEG en su carácter de CS, para el seguimiento del estado de las solicitudes realizadas con respecto a los Servicios de Interconexión. 3. Verificar los procedimientos que realiza la Visitada en su carácter de CS para reportar y dar seguimiento a las fallas que presenta el SEG, 4. Verificar la continuidad de las solicitudes realizadas por la Visitada una vez que se solucionaron las fallas en el SEG. 5. Verificar los procedimientos que realiza la Visitada en su carácter de CS para reportar y dar seguimiento a las fallas presentadas en los Servicios de Interconexión contratados. 6. Verificar el procedimiento que realiza la Visitada a efecto de visualizar y descargar la actualización de la Red Pública de Telecomunicaciones que el AEPT publica en el SEG para el Servicio de Interconexión. 	CUADRAGÉSIMA SEGUNDA del Anexo 2, de la Resolución Bienal	<p>Dictaminado</p> <p>Se cumplió con el objeto de la Visita de Verificación</p> <p>No se encontraron elementos suficientes para acreditar la existencia de posibles violaciones a la regulación asimétrica por parte del agente económico preponderante</p>

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 (en adelante "AEP") supervisados durante el tercer trimestre calendario de 2019, se hace de su conocimiento que derivado de las solicitudes de prórroga de vigencia de los título de concesión otorgado a TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B de C.V. (en adelante "TELMEX"), la Dirección General de Supervisión (en adelante "DG-SUV"), continua con las acciones de supervisión tendientes a la emisión del dictamen de cumplimiento de obligaciones solicitado por la Unidad de Concesiones y Servicios mediante oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/1718/2019, respecto de los títulos de concesión que se precisan a continuación:

Figura 8.1 Supervisión de obligaciones derivadas de Títulos de Concesión [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

TELMEX					
Expediente	Folio FET	Título de Concesión	Fecha de otorgamiento o prórroga	Servicios	Cantidad de Títulos de concesión y cobertura
312.045/0010 T.R	FET071665CO-102992	Título de concesión para uso comercial.	15 de noviembre de 2016 (FONCOS 06)	Internet, telefonía local fija, telefonía pública y transmisión de datos.	1 título de red.
312.045/0010 T.R	FET071666CO-102992	Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso comercial.	15 de noviembre de 2016 (FONCOS 06)	Internet, telefonía local fija, telefonía pública y transmisión de datos.	1 título de bandas de frecuencias: 453.000-457.475 TRANSMISIÓN DE LA ESTACIÓN MÓVIL 463.000-467.475 TRANSMISIÓN DE LA ESTACIÓN BASE

Ahora bien, derivado de las acciones de supervisión llevadas a cabo por la DG-SUV en el tercer trimestre de 2019, fue emitido el oficio IFT/225/UC/DG-SUV/03752/2019 de 20 de septiembre de 2019, correspondiente al dictamen favorable de cumplimiento de obligaciones respecto de la solicitud de prórroga de vigencia de 1 (un) título de concesión de red pública de telecomunicaciones y 1 (un) título de bandas de frecuencias, cuya vigencia concluye el 5 de septiembre de 2021, mismos que se detalla a continuación:

Figura 8.2 Supervisión de obligaciones derivadas de Títulos de Concesión [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2019]

TELMEX					
Expediente	Folio FET	Título de Concesión	Fecha de otorgamiento o prórroga	Servicios	Cantidad de Títulos de concesión y cobertura
312.045/0010 T.R	FET071663CO-102992	Título de concesión para uso comercial.	15 de noviembre de 2016 (FONCOS 05)	Internet, telefonía local fija, telefonía pública y transmisión de datos.	1 título de red.
312.045/0010 T.R	FET071664CO-102992	Título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso comercial.	15 de noviembre de 2016 (FONCOS 05)	Internet, telefonía local fija, telefonía pública y transmisión de datos.	1 título de bandas de frecuencias: 453.000-457.475 TRANSMISIÓN DE LA ESTACIÓN MÓVIL 463.000-467.475 TRANSMISIÓN DE LA ESTACIÓN BASE

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 DEL SERVICIO MÓVIL

El artículo Cuadragésimo Transitorio del Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, establece que el agente económico preponderante en el sector de las telecomunicaciones está obligado a cumplir con lo dispuesto en los artículos 208 fracciones I y II y 267 fracciones V y VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a partir de su entrada en vigor, es decir, a partir del 13 de agosto del 2014.

Las tarifas sujetas a análisis y sobre las que se emitió pronunciamiento por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones fueron las siguientes para Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.:

Mediante oficio IFT/221/UPR/236/2019 de fecha 5 de julio de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
1.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$10)	228426	24-junio-2019
2.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$20)	228427	24-junio-2019
3.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$30)	228442	24-junio-2019
4.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$50)	228443	24-junio-2019
5.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$80)	228444	24-junio-2019
6.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$100)	229218	02-julio-2019
7.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$150)	229220	02-julio-2019
8.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$200)	229222	02-julio-2019
9.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$300)	229225	02-julio-2019
10.-	Esquema de cobro Amigo Sin Límite Nacional (Recarga \$500)	229227	02-julio-2019
11.-	Paquete Amigo Sin Límite 20.Nacional	229234	02-julio-2019
12.-	Paquete Amigo Sin Límite 30.Nacional	229235	02-julio-2019
13.-	Paquete Amigo Sin Límite 50.Nacional	229263	02-julio-2019
14.-	Paquete Amigo Sin Límite 80.Nacional	229273	02-julio-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
15.-	Paquete Amigo Sin Límite 100.Nacional	229278	02-julio-2019
16.-	Paquete Amigo Sin Límite 150.Nacional	229306	02-julio-2019
17.-	Paquete Amigo Sin Límite 200.Nacional	229309	02-julio-2019
18.-	Paquete Amigo Sin Límite 300.Nacional	229310	02-julio-2019
19.-	Paquete Amigo Sin Límite 500.Nacional	229311	02-julio-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/248/2019 de fecha 12 de julio de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
1.-	Planlist Small. Nacional	229569	09-julio-2019
2.-	Planlist Medium. Nacional	229573	09-julio-2019
3.-	Planlist Small MPP. Regiones 1 a 8	229578	09-julio-2019
4.-	Planlist Medium MPP. Regiones 1 a 8	229579	09-julio-2019
5.-	Planlist Large MPP. Regiones 1 a 8	229580	09-julio-2019
6.-	Beneficio Whatsapp en Contrataciones y Renovaciones (Planlist).	229586	09-julio-2019
7.-	Beneficio Facebook, Messenger, Twitter y Whatsapp en Contrataciones y Renovaciones. (Planlist)	229588	09-julio-2019
8.-	Planlist Large. Nacional	229596	09-julio-2019
9.-	Beneficio Whatsapp en Contrataciones y Renovaciones (Planlist). Nacional	229598	09-julio-2019
10.-	Beneficio Facebook, Messenger, Twitter y Whatsapp en Contrataciones y Renovaciones. (Planlist). Nacional	229599	09-julio-2019
11.-	Beneficio Facebook, Messenger, Twitter y Whatsapp en Contrataciones y Renovaciones. (Planlist). Nacional	229600	09-julio-2019
12.-	Beneficio Instagram y Snapchat en Contrataciones y Renovaciones (Planlist). Nacional	229602	09-julio-2019
13.-	Beneficio Facebook, Messenger, Twitter y Whatsapp en Contrataciones y Renovaciones. (Planlist)	229608	09-julio-2019
14.-	Beneficio Instagram y Snapchat en Contrataciones y Renovaciones (Planlist).	229609	09-julio-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
15.-	Beneficio Uber en Contrataciones y Renovaciones (Planlist). Nacional	229610	09-julio-2019
16.-	Beneficio Uber en Contrataciones y Renovaciones (Planlist).	229611	09-julio-2019
17.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con los Planes Planlist (749). Nacional	229612	10-julio-2019
18.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con los Planes Planlist (749).	229613	10-julio-2019
19.-	Beneficio Claro Música en Contrataciones y Renovaciones (Planlist). Nacional	229614	10-julio-2019
20.-	Beneficio Claro Música en Contrataciones y Renovaciones (Planlist).	229615	10-julio-2019
21.-	Beneficio Claro Música en Contrataciones y Renovaciones (Planlist). Nacional	229616	10-julio-2019
22.-	Beneficio Claro Música en Contrataciones y Renovaciones (Planlist).	229617	10-julio-2019
23.-	Beneficio Claro Música en Contrataciones y Renovaciones (Planlist). Nacional	229618	10-julio-2019
24.-	Beneficio Claro Música en Contrataciones y Renovaciones (Planlist).	229619	10-julio-2019
25.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes (349). Nacional	229621	10-julio-2019
26.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes (349).	229622	10-julio-2019
27.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes (349). Nacional	229623	10-julio-2019
28.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes (349).	229624	10-julio-2019
29.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes (349). Nacional	229625	10-julio-2019
30.-	Doble de Megas al Contratar o Renovar con Planes Participantes (349).	229626	10-julio-2019
31.-	Triple de Megas al Contratar con Planes Participantes (Portabilidad). Nacional	229628	10-julio-2019
32.-	Triple de Megas al Contratar con Planes Participantes (Portabilidad). Nacional	229630	10-julio-2019
33.-	Triple de Megas al Contratar con Planes Participantes (Portabilidad).	229631	10-julio-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
34.-	Triple de Megas al Contratar con Planes Participantes (Portabilidad). Nacional	229632	10-julio-2019
35.-	Triple de Megas al Contratar con Planes Participantes (Portabilidad).	229633	10-julio-2019
36.-	Triple de Megas al Contratar con Planes Participantes (Portabilidad).	229634	10-julio-2019
37.-	Paquete Internet Amigo (1,500 MB). Nacional	229890	11-julio-2019
38.-	Paquete Internet Amigo (2,500 MB). Nacional	229891	11-julio-2019
39.-	Paquete Internet Amigo (3,500 MB). Nacional	229892	11-julio-2019
40.-	Paquete Internet Amigo (5,000 MB). Nacional	229893	11-julio-2019
41.-	Paquete Internet Amigo (8,000 MB). Nacional	229894	11-julio-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/260/2019 de fecha 2 de agosto de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
1.-	1,000 MB adicionales al migrar de Prepago a Pospago (TC)	229548	09-julio-2019
2.-	IoT Conectado 2. Nacional	229562	09-julio-2019
3.-	Internet 2MB (A). Región 9	229663	10-julio-2019
4.-	Internet 2MB (B). Región 9	229664	10-julio-2019
5.-	Internet 2MB (C). Región 9	229665	10-julio-2019
6.-	Internet 2MB (D). Región 9	229666	10-julio-2019
7.-	Internet 2MB (F). Región 9	229667	10-julio-2019
8.-	Beneficio Adicional OTT (Planlist). Nacional	230848	30-julio-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/296/2019 de fecha 22 de agosto de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
1.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Planlist. Nacional	231664	08-agosto-2019
2.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Planlist. Nacional	231665	08-agosto-2019
3.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Planlist. Nacional	231666	08-agosto-2019
4.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231670	08-agosto-2019
5.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231671	08-agosto-2019
6.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231672	08-agosto-2019
7.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231673	08-agosto-2019
8.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231674	08-agosto-2019
9.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231675	08-agosto-2019
10.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231677	08-agosto-2019
11.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231678	08-agosto-2019
12.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231679	08-agosto-2019
13.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231680	08-agosto-2019
14.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231681	08-agosto-2019
15.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231682	08-agosto-2019
16.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231683	08-agosto-2019
17.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231685	08-agosto-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
18.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231686	08-agosto-2019
19.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231687	08-agosto-2019
20.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231691	08-agosto-2019
21.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231706	08-agosto-2019
22.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231707	08-agosto-2019
23.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231708	08-agosto-2019
24.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231709	08-agosto-2019
25.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231710	08-agosto-2019
26	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes. Nacional	231711	08-agosto-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/298/2019 de fecha 23 de agosto de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

Tarifas presentadas por Telcel el 09 de agosto de 2019

1.- 231713	2.- 231714	3.- 231715	4.- 231716	5.- 231717	6.- 231718
7.- 231719	8.- 231720	9.- 231721	10.- 231742	11.- 231744	12.- 231747
13.- 231748	14.- 231750	15.- 231752	16.- 231753	17.- 231755	18.- 231756
19.- 231757	20.- 231758	21.- 231759	22.- 231760	23.- 231761	24.- 231763
25.- 231873	26.- 231781	27.- 231782	28.- 231783	29.- 231784	30.- 231785
31.- 231786	32.- 231787	33.- 231788	34.- 231789	35.- 231790	36.- 231791
37.- 231793	38.- 231794	39.- 231795	40.- 231796	41.- 231797	42.- 231798
43.- 231799					

Tarifas presentadas por Telcel el 12 de agosto de 2019

44.- 231800	45.- 231801	46.- 231803	47.- 231805	48.- 231806	50.- 231810
51.- 231811	52.- 231812	53.- 231813	54.- 231814	55.- 231815	56.- 231816
57.- 231817	58.- 231818	59.- 231819	60.- 231821	61.- 231834	62.- 231835
63.- 231836	64.- 231837	65.- 231838	66.- 231839	67.- 231840	68.- 231841
69.- 231842	70.- 231843	71.- 231844	72.- 231845	73.- 231847	74.- 231848
75.- 231849	76.- 231850	77.- 231851	78.- 231852	79.- 231853	80.- 231866
81.- 231867	82.- 231868	83.- 231869	84.- 231874	85.- 231875	86.- 231876
87.- 231877	88.- 231878	89.- 231880	90.- 231881	91.- 231882	92.- 231883
93.-231886	94.-231887	95.- 231888	96.- 231889	97.- 231890	98.-231891

Tarifas presentadas por Telcel el 13 de agosto de 2019

99.-231900	100.-231901	101.- 231902	102.- 231903	103.- 231905	104.- 231916
105.-231918	106.-231919	107.-231922	108.-231923	109.-231924	110.-231925
111.-231926	112.-231927	113.-231928	114.-231937	115.-231950	116.-231954
117.-231956	118.-231957	119.-231958	120.-231959		

Tarifas presentadas por Telcel el 14 de agosto de 2019

121.- 231991	122.- 231992	123.- 231993	124.- 231994
--------------	--------------	--------------	--------------

Mediante oficio IFT/221/UPR/309/2019 de fecha 28 de agosto de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

Tarifas presentadas por Telcel el 09 de agosto de 2019

1. 231729	2. 231731	3. 231733	4. 231734	5. 231735	6. 231736
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Tarifas presentadas por Telcel el 15 de agosto de 2019

7. 231999	8. 232000	9. 232002	10. 232018	11. 232019	12. 232021
13. 232022	14. 232025	15. 232026	16. 232029	17. 232030	18. 232031
19. 232032	20. 232033	21. 232034	22. 232035	23. 232039	24. 232040
25. 232042	26. 232045	27. 232054	28. 232056	29. 232057	30. 232058

Tarifas presentadas por Telcel el 16 de agosto de 2019

31. 232107	32. 232108	33. 232109	34. 232110	35. 232111	36. 232112
37. 232114	38. 232115	39. 232137	40. 232138	41. 232140	42. 232141
43. 232142	44. 232143	45. 232144	46. 232145	47. 232146	48. 232147
49. 232148	50. 232150				

Mediante oficio IFT/221/UPR/313/2019 de fecha 5 de septiembre de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

Tarifas presentadas por Telcel el 19 de agosto de 2019

1. 232156	2. 232157	3. 232158	4. 232159	5. 232160	6. 232161
7. 232162	8. 232163	9. 232164	10. 232165	11. 232166	12. 232167
13. 232168	14. 232169	15. 232170	16. 232171	17. 232172	18. 232173
19. 232174	20. 232175	21. 232176	22. 232177	23. 232178	24. 232179
25. 232180	26. 232181	27. 232182	28. 232183	29. 232184	30. 232185
31. 232186	32. 232187	33. 232188	34. 232189	35. 232190	36. 232192
37. 232201	38. 232202	39. 232205	40. 232206	41. 232208	42. 232210
43. 232212	44. 232214	45. 232217	46. 232218	47. 232219	48. 232220
49. 232221	50. 232222	51. 232224			

Tarifas presentadas por Telcel el 20 de agosto de 2019

52. 232229	53. 232230	54. 232232	55. 232233	56. 232234	57. 232235
58. 232237	59. 232238	60. 232239	61. 232240	62. 232241	63. 232242
64. 232243	65. 232244	66. 232245	67. 232246	68. 232248	69. 232249
70. 232250	71. 232251	72. 232252	73. 232253	74. 232254	75. 232255
76. 232256	77. 232257	78. 232258	79. 232259	80. 232260	81. 232261
82. 232262	83. 232263	84. 232264	85. 232265	86. 232266	87. 232267
88. 232268	89. 232269	90. 232270	91. 232271	92. 232272	93. 232273
94. 232274	95. 232275	96. 232276	97. 232277	98. 232278	99. 232279
100. 232280	101. 232281	102. 232282	103. 232283	104. 232284	105. 232285
106. 232286	107. 232287	108. 232288	109. 232289	110. 232290	111. 232291
112. 232292	113. 232293	114. 232294	115. 232295	116. 232296	117. 232297
118. 232298	119. 232299	120. 232301	121. 232302	122. 232303	123. 232304
124. 232306	125. 232307	126. 232308	127. 232309	128. 232310	129. 232311
130. 232312	131. 232313	132. 232314	133. 232315	134. 232317	135. 232318
136. 232319	137. 232320	138. 232321	139. 232322	140. 232323	141. 232324
142. 232325	143. 232326	144. 232327	145. 232328	146. 232329	147. 232330

148. 232331	149. 232332	150. 232333	151. 232334	152. 232335	153. 232336
154. 232337	155. 232338	156. 232339	157. 232340	158. 232341	159. 232342
160. 232343	161. 232344	162. 232345			

Mediante oficio IFT/221/UPR/318/2019 de fecha 6 de septiembre de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

	Tarifa	Folios
1	Más megas al contratar o renovar con planes Planlist.	232849, 232851 y 232853.
2	Más megas al contratar o renovar con planes participantes.	232995, 232996, 232997, 232998, 232999, 233000, 233001, 233002, 233003, 233004, 233005, 233006, 233007, 233008, 232858, 232863, 232865, 232868, 232872, 232875, 232880 y 232883.
3	Más megas al contratar o renovar con planes participantes (R1A8CE).	233925, 233928, 233940, 233943, 233946, 233950, 233953, 233955, 233958, 233961, 233965, 233966, 233967, 233968, 233435, 233440, 233449, 233453, 233457, 233461, 233465, 233468, 233471, 233474, 233478, 233480, 233484, 233573, 233576, 233579, 233583, 233595, 233599, 233602, 233603, 233604, 233605, 233607, 233612, 233614, 233618, 233623, 233627, 232630, 233661, 233634, 233638, 233639, 233643, 233647, 233653, 233660, 233661, 233666, 233667, 233668, 233676, 233681, 233686, 233692, 233697, 233701, 233706, 233713, 233716, 233731, 233736, 233742, 233746, 233749, 233752, 233758, 233763, 233769, 233771, 233776, 233782, 233787, 233790, 234020, 234022, 234024, 234025, 234027, 234028, 234030, 234031, 234033, 234036, 234038, 234040, 234042, 234051, 234060, 234063, 234066, 234069, 234073, 234075, 234077, 234078, 234079, 234080, 234081, 234082, 234083, 234084, 234085, 234086, 234087, 234088, 234089, 234091, 234093, 234094, 234095, 234099, 234102, 234106, 234110, 234114, 234116, 234121, 234123, 234127, 234133, 234138, 234145, 234165, 234170, 234175, 234182, 234186, 234189, 234196, 234201, 234207, 234212, 234217, 234229, 234234, 234238, 234241, 234245, 234248, 234252, 234255, 234259, 234263, 234265, 234267 y 234269.
4	Triple de Megas al contratar con planes Telcel participantes (Portabilidad).	233013, 233026, 233027, 233028, 233029, 233030, 233031, 233032, 233036, 233039, 233041, 233048, 233051, 233057, 233017, 233019, 233022 y 233024.
5	Triple de Megas al contratar con planes PlanList participantes (Portabilidad).	233009, 233010 y 233011.
6	Triple de Megas al contratar con planes Telcel participantes (Portabilidad) CorpR1a8.	233970, 232983, 233971, 232191, 232231, 232247, 232300, 232305, 232367, 232368, 232369, 232370, 232371, 232372, 232373, 232375, 232376, 232377, 232378, 232379, 232380, 232381, 232382, 232383, 232384, 232385, 232386, 232387, 232388, 232389, 232390, 232391, 232392, 232393, 232395, 232398, 232400, 232402, 232405, 232406, 232410, 232414, 232415, 232416, 232417, 232418, 232419, 232420, 232421, 232422, 232423, 232424, 232425, 232431, 232433, 232435, 232436, 232437, 232438, 232439, 232440, 232441, 232442, 232443, 232444, 232445, 232446, 232447, 232448, 232449, 232450, 232451, 232453, 232456, 232457, 232461, 232464, 232465, 232466, 232467, 232469, 232470, 232472, 232474, 232475, 232477, 232478, 232480, 232482, 232483, 232484, 232485, 232486 y 232487.
7	Triple de Megas al contratar con planes Telcel participantes (Portabilidad) CorpR9.	232490, 232491, 232492, 232493, 232494, 232495, 232496, 232497, 232498, 232499, 232500, 232501, 232508, 232509, 232510, 232511, 232512, 232513, 232514, 232515, 232516, 232517, 232518, 232519, 232520, 232521, 232522, 232523, 232524, 232525, 232526, 232527, 232528, 232529, 232530, 232531, 232532, 232533, 232534, 232535, 232536, 232537, 232538, 232539, 232540, 234311, 234312, 234313, 234314, 234315, 234316, 234319, 234320, 234322,

Tarifa	Folios
	234323, 234326, 234329, 234335, 234343, 235055, 235059, 235062, 235063, 235065, 235068, 235071, 235073, 235079, 235081, 235084, 235145, 235146, 235147, 235148, 235149, 235150, 235151, 235152, 235324, 235325, 235326, 235327, 235618, 235619, 235620, 235621, 235622, 232547, 232548, 232549, 232550, 232551, 232541, 232542, 232543, 232544, 232545, 232546, 234403, 234406, 234408, 234449, 234450, 234453, 234454, 234456, 234459, 234916, 234920, 234932, 234934, 234935, 235010, 235017, 235022, 235028, 232553, 232554, 232557, 232558, 232560, 232562, 232564, 232567, 232569, 232583, 232585, 232589, 232592, 232596, 232599, 232613, 232616 y 232618.

Mediante oficio IFT/221/UPR/327/2019 de fecha 6 de septiembre de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA DE PRESENTACIÓN EN EL SERT
1.-	Más megas al contratar o renovar con planes participantes (R1A8CE). Regiones 1 a 8	231892	12-agosto-2019
2.-	Más megas al contratar o renovar con planes participantes (R1A8CE). Regiones 1 a 8	231955	13-agosto-2019
3.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	232620	23-agosto-2019
4.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	232621	23-agosto-2019
5.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	232623	23-agosto-2019
6.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	232624	23-agosto-2019
7.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	232626	23-agosto-2019
8.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	232627	23-agosto-2019
9.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	235641	06-septiembre-2019
10.-	Triple de megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad). Región 9	235642	06-septiembre-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/323/2019 de fecha 11 de septiembre de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA de PRESENTACIÓN en el SERT
1.-	Esquema de Cobro Amigo sin Límite (Recarga \$50). Nacional	235644	06-septiembre-2019
2.-	Esquema de Cobro Amigo sin Límite (Recarga \$80). Nacional	235645	06-septiembre-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA de PRESENTACIÓN en el SERT
3.-	Esquema de Cobro Amigo sin Límite (Recarga \$100). Nacional	235646	06-septiembre-2019
4.-	Paquete Amigo Sin Límite 50	235653	06-septiembre-2019
5.-	Paquete Amigo Sin Límite 80	235659	06-septiembre-2019
6.-	Paquete Amigo Sin Límite 100	235665	06-septiembre-2019
7.-	Paquete Internet Amigo (500 MB)	235674	06-septiembre-2019
8.-	Paquete Internet Amigo (700 MB)	235678	06-septiembre-2019
9.-	Paquete Internet Amigo (1600 MB)	235683	06-septiembre-2019
10.-	Promoción Claro Música en Recargas del Esquema de Cobro Amigo Sin Límite	235689	06-septiembre-2019
11.-	Promoción Claro Música en Recargas del Esquema de Cobro Amigo Sin Límite	235694	06-septiembre-2019
12.-	Promoción Claro Música en Recargas del Esquema de Cobro Amigo Sin Límite	235698	06-septiembre-2019
13.-	Promoción Claro Música en Recargas del Esquema de Cobro Amigo Sin Límite	235699	06-septiembre-2019
14.-	Promoción Claro Música en la activación de Paquetes Amigo Sin Límite	235712	06-septiembre-2019
15.-	Promoción Claro Música en la activación de Paquetes Internet Amigo	235718	06-septiembre-2019

Mediante oficio IFT/221/UPR/336/2019 de fecha 23 de septiembre de 2019 se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
1.-	3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar un Plan Planlist con plazo forzoso (Portabilidad) Regiones 1 a 8	232628	23-agosto-2019
2.-	3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar un Plan Planlist con plazo forzoso (Portabilidad) Regiones 1 a 8	232629	23-agosto-2019
3.-	3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar un Plan Planlist con plazo forzoso (Portabilidad) Regiones 1 a 8	232630	23-agosto-2019
4.-	3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar un Plan Planlist con plazo forzoso (Portabilidad) Regiones 1 a 8	232631	23-agosto-2019
5.-	3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar un Plan Planlist con plazo forzoso (Portabilidad) Regiones 1 a 8	232632	23-agosto-2019
6.-	3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar un Plan Planlist con plazo forzoso (Portabilidad) Regiones 1 a 8	232633	23-agosto-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
7.-	Hasta 3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar con Planes Planlist (Plazo libre). Regiones 1 a 8	232634	23-agosto-2019
8.-	Hasta 3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar con Planes Planlist (Plazo libre). Regiones 1 a 8	232636	23-agosto-2019
9.-	Hasta 3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar con Planes Planlist (Plazo libre). Regiones 1 a 8	232638	23-agosto-2019
10.-	Hasta 3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar con Planes Planlist (Plazo libre). Regiones 1 a 8	232640	23-agosto-2019
11.-	Hasta 3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar con Planes Planlist (Plazo libre). Regiones 1 a 8	232642	23-agosto-2019
12.-	Hasta 3 meses de cargo fijo mensual sin costo al contratar con Planes Planlist (Plazo libre). Regiones 1 a 8	232644	23-agosto-2019
13.-	6 meses de cargo por servicio sin costo con Plan Planlist en plazo libre (Portabilidad). Regiones 1 a 8	232647	23-agosto-2019
14.-	6 meses de cargo por servicio sin costo con Plan Planlist en plazo libre (Portabilidad). Regiones 1 a 8	232648	23-agosto-2019
15.-	6 meses de cargo por servicio sin costo con Plan Planlist en plazo libre (Portabilidad). Regiones 1 a 8	232649	23-agosto-2019
16.-	6 meses de cargo por servicio sin costo con Plan Planlist en plazo libre (Portabilidad). Regiones 1 a 8	232651	23-agosto-2019
17.-	6 meses de cargo por servicio sin costo con Plan Planlist en plazo libre (Portabilidad). Regiones 1 a 8	232652	23-agosto-2019
18.-	6 meses de cargo por servicio sin costo con Plan Planlist en plazo libre (Portabilidad). Regiones 1 a 8	232653	23-agosto-2019
19.-	Portabilidad con Beneficios Incluidos	235736	06-septiembre-2019
20.-	Portabilidad con Beneficios Incluidos	235738	06-septiembre-2019
21.-	Momentos Telcel (TP)	235739	06-septiembre-2019
22.-	Contestone Ilimitado	235742	06-septiembre-2019
23.-	Contestone Plus	235744	06-septiembre-2019
24.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1000 4G PA	235747	06-septiembre-2019
25.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1500 4G PA	235750	06-septiembre-2019
26.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1000 4G PBI	235753	06-septiembre-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
27.-	Doble de Megas al portarse con los Planes Participantes	235754	06-septiembre-2019
28.-	Doble de Megas al portarse con los Planes Participantes	235755	06-septiembre-2019
29.-	Doble de Megas al portarse con los Planes Participantes	235756	06-septiembre-2019
30.-	Triple de Megas al portarse con los Planes Participantes	235757	06-septiembre-2019
31.-	Triple de Megas al portarse con los Planes Participantes	235758	06-septiembre-2019
32.-	Triple de Megas al portarse con los Planes Participantes	235759	06-septiembre-2019
33.-	Beneficio Facebook, Twitter y Whatsapp sin Límite al contratar o renovar con planes Telcel Max Sin Límite Empresarial participantes	235760	06-septiembre-2019
34.-	Beneficio Facebook, Twitter y Whatsapp sin Límite al contratar o renovar con planes Telcel Max Sin Límite Empresarial participantes	235761	06-septiembre-2019
35.-	Beneficio Facebook, Twitter y Whatsapp sin Límite al contratar o renovar con planes Telcel Max Sin Límite Empresarial participantes	235762	06-septiembre-2019
36.-	Telcel Max Sin Límite Empresarial 1000 4G PBI	235768	06-septiembre-2019
37.-	Beneficio Facebook, Twitter y Whatsapp sin Límite al contratar o renovar con planes Telcel Max Sin Límite Empresarial participantes	235769	06-septiembre-2019
38.-	Doble de Megas al portarse con los Planes Participantes	235770	06-septiembre-2019
39.-	Triple de Megas al portarse con los Planes Participantes	235771	09-septiembre-2019
40.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes (R1a8CE)	235866	09-septiembre-2019
41.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes (R1a8CE)	235867	09-septiembre-2019
42.-	Más Megas al contratar o renovar con Planes Participantes (R1a8CE)	235868	09-septiembre-2019
43.-	Triple de Megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad)	235869	09-septiembre-2019
44.-	Triple de Megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad)	235870	09-septiembre-2019
45.-	Triple de Megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad)	235871	09-septiembre-2019

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT
46.-	Triple de Megas al contratar con Planes Telcel Participantes (Portabilidad)	235872	09-septiembre-2019
47.-	Internet + Voz en tu casa (Básico)	236083	18-septiembre-2019
48.-	Internet + Voz en tu casa 1	236084	18-septiembre-2019
49.-	Internet + Voz en tu casa 2	236085	18-septiembre-2019
50.-	Internet + Voz en tu casa 3	236086	18-septiembre-2019
51.-	Internet + Voz en tu casa 4	236087	18-septiembre-2019
52.-	Beneficio adicional OTT en Planes Internet + Voz en tu casa	236088	18-septiembre-2019
53.-	Más Megas al darte de Alta en MI Telcel	236089	18-septiembre-2019
54.-	500 MB al recargar saldo con Transfer	236090	18-septiembre-2019
55.-	Paquete de Larga Distancia Mundial	236092	18-septiembre-2019

Del análisis a la totalidad de las tarifas de los oficios arriba mencionados se desprendió que los servicios de telecomunicaciones ofertados por el agente económico preponderante a sus usuarios, cumplían con las condiciones comerciales de precio, así como con la terminación de tráfico, en llamadas originadas dentro y fuera de la red de Telcel, sin que existiera diferencia alguna, según se advirtió del análisis de todas las tarifas.

Es así que las condiciones comerciales incluidas en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones solicitadas y contenidas en los planes, promociones y demás servicios solicitados, no diferenciaron entre las tarifas de tráfico on-net y off-net, sin importar de dónde se originaba o terminaba el tráfico, ya sea en la red de Telcel o en la de otro concesionario. Lo anterior en congruencia con lo establecido en los artículos 208 fracciones I y II y 267 fracciones V y VI de la Ley.

De la misma forma, se revisó que las citadas tarifas cumplieran con la Medida Quincuagésima de las Medidas Móviles, en el sentido de que Telcel no debía de realizar cargos por concepto de servicio de usuario visitante o itinerancia, u otro equivalente, cuando sus usuarios utilizaran su propia red, sin importar que se ubicaran fuera de la ASL o Región en la que se hubiese contratado el servicio.

También se analizó que las tarifas de Telcel, respecto al tráfico originado y terminado dentro de su red que ofrecía a sus usuarios en las modalidades de pospago y prepago, cumplieran con que las tarifas de ese tráfico sean mayores a la tarifa de Interconexión por el Servicio de Terminación de Tráfico que cobra el Agente Económico Preponderante considerando los planes o paquetes tarifarios más representativos, en concordancia con lo establecido en la medida Sexagésima Cuarta de las Medidas Móviles de la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES SUPRIME, MODIFICA Y ADICIONA LAS MEDIDAS IMPUESTAS AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE RESOLUCIÓN DE FECHA 6 DE MARZO DE 2014, APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/060314/76" aprobada mediante Resolución P/IFT/EXT/270217/119.

Adicionalmente, se comprobó que en las solicitudes de tarifas analizadas, Telcel dentro de su oferta comercial no señalara cobro por minutos consumidos por llamadas que sean originadas dentro del área de servicio local o fuera de la misma, así como también que no hiciera distinción si se trata del servicio móvil o fijo, lo que significa que el costo de los servicios de voz para llamadas a destinos nacionales es único, respetando lo ordenado por los artículos 118 fracción V y Vigésimo Quinto Transitorio de la Ley, así como por la disposición Séptima del “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las disposiciones que deberán cumplir los concesionarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a través de redes públicas de telecomunicaciones, derivado de la obligación de abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional a partir del 1 de enero de 2015”.

Finalmente, se analizaron los Formatos de Declaraciones y Formatos de Justificación de Replicabilidad Técnica de conformidad con lo estipulado por el “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS ELEMENTOS A ANALIZAR PARA CORROBORAR LA REPLICABILIDAD TÉCNICA DE LAS OFERTAS MINORISTAS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES A QUE REFIEREN LAS MEDIDAS SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA DEL ANEXO 1, SEXAGÉSIMA SEXTA DEL ANEXO 2 Y CUADRAGÉSIMA OCTAVA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119”, concluyendo que el Instituto no encontró inconveniente para autorizar las tarifas solicitadas, sin perjuicio de la valoración que pudiese realizar cualquier otra Unidad o Coordinación adscrita al mismo conforme a sus atribuciones.

Cabe precisar que el 26 de diciembre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo P/IFT/051218/885 denominado “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS CUALES SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD ELECTRÓNICA DE AUTORIZACIÓN DE TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA USUARIOS FINALES, AL CUAL DEBERÁN SUJETARSE EL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE Y LOS AGENTES ECONÓMICOS CON PODER SUSTANCIAL DE MERCADO EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES” (en lo sucesivo, los “Lineamientos de Autorización de Tarifas”, mediante el cual se ordena al AEP que para solicitar autorización de sus tarifas debe de hacerlo de manera electrónica. Dicho acuerdo entró en vigor el 22 de mayo de 2019, por lo que resulta aplicable a las solicitudes mencionadas en el presente oficio. En ese sentido, las solicitudes de tarifas ingresadas cumplen con lo establecido en los Lineamientos de Autorización de Tarifas.

9.1.2 TARIFAS AUTORIZADAS DEL SERVICIO FIJO

Ahora bien, por lo que hace a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, Telmex) y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., (en lo sucesivo, Telnor), mediante oficio IFT/221/UPR/277/2019 de fecha 9 de agosto de 2019, se autorizaron las siguientes tarifas:

NO.	NOMBRE DE LA TARIFA SOLICITADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT	CONCESIONARIO
1	Velocidad Simétrica SuperNegocio	229679	10-julio-2019	Telmex
2	Velocidad Simétrica Telmex Negocio Sin Límites 1	229680	10-julio-2019	Telmex
3	Velocidad Simétrica Telmex Negocio Sin Límites 2	229683	10-julio-2019	Telmex
4	Velocidad Simétrica Telmex Negocio Sin Límites 3	229684	10-julio-2019	Telmex
5	Velocidad Simétrica SuperNegocio	229694	10-julio-2019	Telnor
6	Velocidad Simétrica Telnor Negocio Sin Límites 1	229695	10-julio-2019	Telnor
7	Velocidad Simétrica Telnor Negocio Sin Límites 2	229699	10-julio-2019	Telnor
8	Velocidad Simétrica Telnor Negocio Sin Límites 3	229700	10-julio-2019	Telnor

Mediante oficio IFT/221/UPR/319/2019 de fecha 9 de septiembre de 2019, se autorizaron las siguientes tarifas

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT	CONCESIONARIO
1.-	Velocidad Simétrica Conectes Negocio	229675	10-julio-2019	Telmex
2.-	Velocidad Simétrica Mi Negocio	229676	10-julio-2019	Telmex
3.-	Velocidad Simétrica Conectes Negocio	229689	10-julio-2019	Telnor
4.-	Velocidad Simétrica Mi Negocio	229693	10-julio-2019	Telnor
5.-	Promoción Gastos de Instalación para Servicios de Internet	230846	29-julio-2019	Telnor
6.-	Promoción Gastos de Instalación para Servicios de Internet	230847	29-julio-2019	Telmex

Mediante oficio IFT/221/UPR/335/2019 de fecha 20 de septiembre de 2019, se autorizaron las siguientes tarifas

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT	CONCESIONARIO
1.-	Cambio de domicilio	234790	2-septiembre-2019	Telmex
2.-	Cambio de domicilio	234791	2-septiembre-2019	Telnor

Al analizar las solicitudes de registro de tarifas, se concluyó que los planes analizados consideraban tarifas de servicios asociados a la comunicación de señales de voz entre usuarios que utilizan la Red concesionada, por lo que las mismas se encontraban sujetas a control tarifario por el Título de Concesión de Telmex. Por otra parte, también existían servicios de prestación de datos, mismos que son considerados como canasta básica de conformidad con la medida Cuadragésima de las Medidas Fijas.

Con fecha 22 de octubre de 2018, el Pleno del Instituto en su XXXI Sesión Ordinaria, aprobó mediante acuerdo P/IFT/221018/646 la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite pronunciamiento favorable respecto de la propuesta de 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 2019-2022” (en lo sucesivo, “Resolución de Precios Tope”) en la que se 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 0.29% (cero punto veintinueve por ciento) trimestral.

Con fecha 14 de noviembre de 2018, el Pleno del Instituto en su XXXIV Sesión Ordinaria, aprobó mediante acuerdo P/IFT/141118/708 la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece el factor de productividad del sistema de precios tope aplicable al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones para el periodo 2019-2020, de conformidad con la medida Cuadragésima del Anexo 2 de la Resolución de fecha 6 de marzo de 2014 aprobada mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.” (en lo sucesivo, “Resolución de precios tope de las medidas fijas”) en la que se señala que el Factor de Ajuste por Productividad “X”, será de 1.59% (uno punto cincuenta y nueve por ciento) anual.

Atendiendo los Acuerdos anteriores, se revisó que las modificaciones tarifarias que Telmex y Telnor pretendían aplicar a sus usuarios cumplieran con las restricciones establecidas en la condición 6-3 de su Título de Concesión y la medida Cuadragésima de las Medidas Fijas, en el sentido de que los ingresos tope de la canasta no pueden ser rebasados. En ese sentido, y tomando en consideración los factores de ajuste por productividad sectorial, se analizaron las solicitudes de tarifas propuestas y se observó que los ingresos tope que señala la condición 6-3 de la Concesión-Telmex y la medida Cuadragésima de las Medidas Fijas no fueron rebasados.

Por otra parte, también se analizó que se cumpliera con lo estipulado en los artículos 118 fracción V y Vigésimo Quinto Transitorio de la Ley, así como con la disposición Séptima del *“Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las disposiciones que deberán cumplir los concesionarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a través de redes públicas de telecomunicaciones, derivado de la obligación de abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional a partir del 1 de enero de 2015”*, por lo que del contenido de las solicitudes en comento, en las que resultara aplicable, no se desprendió que existiese cobro alguno por llamadas a destinos nacionales. De la misma forma, para las llamadas en la modalidad “El que llama paga” bajo el prefijo 044 y 045, se eliminó el cobro de la larga distancia, esto es, unificando los costos para las llamadas originadas con el prefijo 044, así como para las originadas con el prefijo 045. Por lo tanto, se concluyó que el cobro de Larga Distancia para llamadas nacionales había sido eliminado.

Adicionalmente, del análisis integral a las solicitudes se desprende que la información incluida en las tarifas analizadas, referente a las características del servicio, condiciones de aplicación, restricciones, cobertura y vigencia, se presenta de manera clara, precisa y suficiente para otorgar certeza jurídica al suscriptor, además de que plantea un trato no discriminatorio al usuario final.

Por otra parte, en las solicitudes de tarifas se analizaron los Formatos de Declaraciones y Formatos de Justificación de Replicabilidad Técnica de conformidad con lo estipulado por el *“ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS ELEMENTOS A ANALIZAR PARA CORROBORAR LA REPLICABILIDAD TÉCNICA DE LAS OFERTAS MINORISTAS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES A QUE REFIEREN LAS MEDIDAS SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA DEL ANEXO 1, SEXAGÉSIMA SEXTA DEL ANEXO 2 Y CUADRAGÉSIMA OCTAVA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119”*, concluyendo que el Instituto no encontró inconveniente para autorizar las tarifas solicitadas, sin perjuicio de la valoración que pudiese realizar cualquier otra Unidad o Coordinación adscrita al mismo conforme a sus atribuciones.

Finalmente, en cumplimiento de lo establecido en las disposiciones CUARTA, NOVENA Y DÉCIMA del Anexo Único del *“ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LA METODOLOGÍA, TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LLEVAR A CABO LAS PRUEBAS DE REPLICABILIDAD ECONÓMICA APLICABLE A LOS SERVICIOS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN TELECOMUNICACIONES A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS SEXAGÉSIMA SÉPTIMA DEL ANEXO 2 Y CUADRAGÉSIMA NOVENA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119”*, se llevaron a cabo las pruebas de replicabilidad económica, y una vez realizado el análisis correspondiente este Instituto no encontró inconveniente alguno para autorizar las tarifas solicitadas. Lo anterior, sin perjuicio de cualquier otra valoración que pudiese realizar el Instituto conforme a sus atribuciones.

9.2 TARIFAS MAYORISTAS

9.2.1 SERVICIOS MAYORISTAS DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES

Dentro del convenio celebrado el pasado 09 de agosto de 2019, e inscrito, el 25 de septiembre de 2019, en la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones, entre Radiomóvil Dipsa, S.A de C.V.

(Telcel) como integrante del AEP⁴² y Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V., 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:

Tabla 1

SERVICIO	UNIDADES DE SERVICIO
a) Voz	Minuto Saliente: Mínima e incremental de cobro por 60 segundos redondeo
b) Mensajes de Texto (SMS) (persona a persona)	Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII
c) Datos	1 MB = 1024 KB 1KB Mínima e Incremental

Tarifas aplicables de conformidad al Rango alcanzado por el OMV

	Rango 0	Rango 1	Rango 2	Rango 3
Cargo Mínimo Mensual	Ver Nota 2	\$689,655.17 M.N.	\$3,448,276.86 M.N.	\$12,931,034.48 M.N.
Bolsa de Tráfico de Unidades Iniciales (1)	Ver Nota 2	\$13,500,000	\$88,500,000	\$359,000,000
Bolsa de Tráfico de Unidades Finales (1)	Ver Nota 2	\$17,500,000	\$95,750,000	\$430,000,000
Tarifas Adicionales				
MB	\$0.050 M.N.	\$0.039 M.N.	\$0.036 M.N.	\$0.030 M.N.
SMS Saliente (persona a persona)	\$0.050 M.N.	\$0.039 M.N.	\$0.036 M.N.	0.030 M.N.
Minuto Saliente	\$0.080 M.N.	\$0.077 M.N.	\$0.070 M.N.	\$0.060 M.N.
Min y SMS Entrante	-----	-----	-----	-----

Las cantidades mencionadas están expresadas en pesos mexicanos moneda de curso legal.

Todos los valores o cantidades sin impuestos al Valor Agregado ("IVA"); el OMV pagará todos los impuestos aplicables según la ley vigente.

- 1) El cálculo de la Bolsa de Tráfico Unidades Iniciales y la Bolsa de Unidades Finales es la suma de MB (Datos) + Minutos totales (entrante y salientes), sin considerar costos adicionales de terceros, como pago de interconexión nacional e internacional, servicios de roaming internacional, servicios de valor agregado entre otros + SMS (salientes)
- 2) No hay cargo mínimo mensual, bolsa de tráfico de unidades iniciales o bolsa de tráfico de unidades finales en rango 0; el OMV pagará el tráfico generado conforme a las Tarifas Adicionales señaladas en ese mismo rango.

De igual forma dentro del convenio celebrado el pasado 25 de julio de 2019, e inscrito el 25 de septiembre de 2019, en la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones, entre Telcel y Freedompop México, S.A. de C.V., 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:

⁴² http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/4208_3732_191010164733.pdf

Tabla 1

SERVICIO	UNIDADES DE SERVICIO
a) Voz	Minuto Saliente: Mínima e incremental de cobro por 60 segundos redondeo
b) Mensajes de Texto (SMS) (persona a persona)	Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII
c) Datos	1 MB = 1024 KB 1KB Mínima e Incremental

Tabla 2

Tarifas aplicables de conformidad al esquema de compromiso de pago anual aceptado por el OMV.	
Compromiso de pago anual (CPA)	
Bolsa de tráfico de Unidades Anual (1)	
Bono	
Paquete complementario	
Tarifas de Unidades Incluida y/o Adicionales	
MB	\$ 0.043 M.N.
SMS Saliente (persona a persona)	\$ 0.043 M.N.
Min Saliente	\$ 0.077 M.N.
Min y SMS Entrante	
Administración de usuarios (2)	
Usuarios incluidos	
Usuario Adicional	\$ 4.00 M.N.

Las cantidades mencionadas están expresadas en pesos mexicanos moneda de curso legal.

Todos los valores o cantidades sin impuestos al Valor Agregado ("IVA"); el OMV pagará todos los impuestos aplicables según la ley vigente.

- 1) El cálculo de la Bolsa de Tráfico Unidades Anual es la suma de MB (datos) + SMS + Minutos totales (entrantes y salientes), sin considerar costos adicionales de terceros, como pago de interconexión nacional e internacional, servicios de roaming internacional, servicios de valor agregado entre otros.

2) Consideraciones Generales

Respecto a la Administración de Usuarios a que se hace mención en a tabla 2 anterior, se considerará Usuarios Incluidos, aquel usuario activo que se encuentre registrado en la plataforma utilizada para la prestación de los Servicios de la Oferta, sin perjuicio de que curse o no tráfico (Voz, SMS, y Datos).

Telcel podrá negociar con el OMV el cobro por el usuario activo de acuerdo al uso de recursos que utilice el OMV de la plataforma para la prestación de los servicios de la oferta, lo anterior, únicamente aplicará para aquellos OMV's que generen tráfico (entrante y/o saliente) durante el mes calendario correspondiente.

Tabla 3

Origen de la llamada A	Destino de la llamada B	Uso de Red	CPP o Interconexión
Llamadas salientes			
OMV	Mismo OMV	Si	N/A a)
	Otro OMV (On-Net Telcel)	Si	Tarifa aplicable b)
	On Net (Telcel)	Si	Tarifa aplicable b)
	Off Net (Otras redes móviles)	Si	\$ 0.112623 M.N. c)
	Fijo	Si	\$ 0.003360 M.N. c)
	LD (USA-Canada)	Si	\$0.09 M.N.
	LD Mundial Centroamérica	Si	\$2.50 M.N.
	LD Mundial LATAM y Caribe	Si	\$5.00 M.N.
	LD Europa	Si	\$5.00 M.N.
	LD Mundial Otros geográficos d)	Si	\$5.00 M.N.
	LD Mundial Cuba	Si	\$15.00 M.N.
	LD Mundial destino no geográfico d)	Si	\$75.00 M.N.
Marcaciones especiales			
	Marcaciones Especiales	Si	Costo Aplicable e)
	Marcaciones Especiales 911	Si	\$0.75 por evento, consistente en el envío de las coordenadas de la ubicación del Usuario Final del OMV que realice una llamada a la marcación 911 de emergencia.

			<p>El OMV que utilice el esquema de revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, tendrá incluido en el pago del cargo mensual por Administración de Usuario activo, el envío de (1) evento de las coordenadas de la ubicación del Usuario Final que realice a la marcación 911 de emergencia, por Usuario activo no acumulable mensualmente.</p> <p>Ejemplo, al cierre del mes el OMV cuenta con 300 usuarios activos, tendrá un (1) evento incluido por usuario activo, es decir 300 eventos.</p>
	Centro de Atención Telefónico	Si	Costo Aplicable e
	Buzón de Voz	Si	Costo Aplicable e
	Marcaciones cortas	Si	Si es un valor internacional se cobrara LD correspondiente
	Marcaciones para SVA's	Si	Si es un valor internacional se cobrara LD correspondiente
Llamadas entrantes			
Desde cualquier destino (Nacional o Internacional (Mundial))	OMV (On Net) (Off- Net)	No	\$0.00 M.N.
SMS Salientes			
	OMV	Si	N/A
	On Net	Si	Tarifa aplicable b)
	Off- Net	Si	Tarifa aplicable b)
	Otros Servicios (SVA's)	Si	Mas tarifa de acuerdo a convenio con agregadores y/o terceros
	USA-Canadá	Si	\$0.50 M.N.
	Resto del Mundo	Si	\$0.75 M.N.

SMS Entrantes			
Desde cualquier destino (Nacional o Internacional (Mundial))	OMV (On Net) (Off- Net)	No	N/A
Datos			
Conexión	Cualquier APN	Si	N/A

Las cantidades mencionadas están expresadas en pesos mexicanos moneda de curso legal.

En adición a las cantidades mencionadas en la presente tabla, el OMV pagará todos los impuestos aplicables según la ley vigente.

- La entrega de tráfico conmutado a Usuarios Finales del OMV no generará cargo de interconexión.
- En caso de que Telcel deba liquidarla.
- Tarifas determinadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales Telcel aplica bajo protesta. En el supuesto de que el OMV inicie o le sea iniciado algún desacuerdo, juicio, reclamación o procedimiento de cualquier naturaleza, cuya resolución pudiera ocasionar la afectación de los intereses de Telcel, incluyendo el pago de cualquier precio o tarifa resultante de cualesquiera de dichos supuestos, así como el pago de daños y perjuicios, el OMV se obliga a sacar en paz y a salvo a Telcel y a indemnizarla, de manera inmediata y contra la presentación de los comprobantes respectivos. Lo anterior toda vez que la responsabilidad de Telcel se limita a la adecuada prestación de los servicios materia del presente convenio, es decir, a permitir el uso de su red y demás elementos estrictamente relacionados, en los términos y condiciones convenidos con el OMV, para que este comercialice o revenda los Servicios de la Oferta.
- La tarifa de terminación con operadores en países extranjeros podrá variar de acuerdo a los acuerdos de terminación o la regulación de los países correspondientes.
- Costo Aplicable. En caso que Telcel deba liquidarla.

Tabla 4

Zona	Tarifas Roaming			
	Minuto (1) Importe MX pesos	Minuto (2,3) Importe MX pesos	SMS Importe MX pesos	MB Importe MX pesos
Estados Unidos f)	Uso de red + \$0.09	Uso de red + \$0.09	Uso de red + \$0.09	Uso de red + \$0.09
Canadá f)	Uso de red + \$0.50	\$7.75	Uso de red + \$0.50	Uso de red + \$0.50
Europa preferente	\$5.00	\$7.75	\$1.50	\$3.00
LATAM	\$5.00	\$7.75	\$1.50	\$3.00
Resto del Mundo Preferente	\$15.00	\$15.00	\$5.00	\$40.00
Resto del Mundo Bajo	\$40.00	\$40.00	\$7.50	\$100.00
Resto del Mundo Medio	\$40.00	\$40.00	\$7.50	\$200.00
Resto del Mundo Alto	\$40.00	\$40.00	\$15.00	\$250.00
Marítima	\$75.00	\$75.00	\$15.00	\$200.00

Las cantidades mencionadas están expresadas en pesos mexicanos moneda de curso legal.

Todos los valores o cantidades sin impuestos al Valor Agregado ("IVA"); el OMV pagará todos los impuestos aplicables según la ley vigente.

- a) La(s) tarifa(s) estará(n) sujeta(s) a las negociaciones que realice Telcel con los operadores extranjeros, por lo que la misma podrá variar con base en las negociaciones realizadas por Telcel. Cualquier modificación a las tarifas antes mencionadas, Telcel acuerda en notificar al OMV con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación al cambio de las(s) tarifa(s) en términos del Convenio.

Minuto (1)- Las llamadas entrantes, salientes, locales, nacionales y hacia México.

Minuto (2)- Las llamadas, salientes, hacia otros destinos internacionales (excepto México).

Minuto (3)- Las llamadas a Cuba y Satelitales serán conforme al operador extranjero que le facture a Telcel.

9.2.2 SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE

Respecto del servicio mayorista de Usuario Visitante, el 30 de septiembre de 2019 se celebró el convenio, entre Radiomóvil Dipsa, S.A de C.V. como integrante del AEP⁴³ y el Concesionario ATT Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V., presentando las siguientes tarifas:

Tabla 1

Periodo	Compromisos de Pago*		Unidades Incluidas	
	Mensual (más impuestos)	Anual (más impuestos) (suma de compromisos mensuales)	Anuales 2	Mensuales 3
Año 0 del 01 de septiembre de 2019 al 31 de diciembre de 2019	4 cuotas mensuales de \$85,000,000.00 M.N. cada una	\$340,000,000.00 M.N.	\$9,714,286,714.00 M.N.	\$2,428,571,429.00 M.N.
Año 1 del 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020	12 cuotas mensuales de \$85,000,000.00 M.N. cada una	\$1,020,000,000.00 M.N.	\$34,000,000,000 M.N.	\$2,833,333,333 M.N.
Año 2 del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021	12 cuotas mensuales de \$95,000,000.00 M.N. cada una	\$1,140,000,000.00 M.N.	\$38,000,000,000 M.N.	\$3,166,666,667 M.N.
Año 3 del 01 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022	6 cuotas mensuales de \$100,000,000.00 M.N. cada una	\$600,000,000.00 M.N.	\$21,428,571,429 M.N.	\$3,571,428,571M.N.
Total	34 cuotas mensuales	\$3,100,000,000.00 M.N.	\$103,142,857,143 M.N.	

⁴³ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/4223_9804_191015163813.pdf

*En adición a cualquier cantidad señalada en el presente anexo, el concesionario pagará todos los impuestos a su cargo de conformidad con la ley vigente.

A continuación, se detallan los supuestos como resultado de la aplicación del presente Anexo:

- a) En caso de que en algún mes el consumo efectivo del Concesionario exceda el 15% (quince por ciento) de las Unidades Incluidas Mensuales de dicho mes, el Concesionario pagará a Telcel, en la siguiente factura, el consumo excedente de que se trate (incluyendo ese 15%), de conformidad con las tarifas por unidad del año correspondiente, según se indica en la Tabla 2. Si los excedentes de consumo efectivos del Concesionario no exceden el 15% de las Unidades Incluidas Mensuales del mes que corresponda, éstos serán conciliados y en su caso liquidados al final de cada periodo pactado referido en lo Tabla 1. Al final de cada año, los Partes realizarán una conciliación entre el número de Unidades Incluidas Anuales, el pago provisional de excedentes realizado por el Concesionario y el número de unidades efectivamente consumidas por el Concesionario, a efecto de realizar la liquidación de cualquier saldo pendiente a favor o en contra para cualquiera de las Partes, de conformidad con lo señalado anteriormente y con lo dispuesto en el Anexo IV. Acuerdos de Sistemas por lo Facturación.
- b) En el supuesto de que el Concesionario alcance el 100% (cien por ciento) de los Unidades Incluidas Anuales en cualquier mes del Periodo, se obliga a liquidar el total del Compromiso de Pago Anual más los consumos adicionales de los Servicios en el mes que corresponda, de conformidad con las tarifas por unidad, según se indicó en lo Tabla 2, que regirán hasta concluir el año correspondiente. Al finalizar el periodo anual, se realizará la correspondiente conciliación de conformidad con el inciso anterior.

Servicio	Unidades de Servicio	Uso de Red Trifas Vigentes			
		Año 0 del 01 de septiembre de 2019 al 31 de diciembre de 2019	Año 1 del 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020	Año 2 del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021	Año 3 del 01 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022
a)Voz	Minuto entrante y Minuto saliente	\$0.035 M.N.	\$0.030 M.N.	\$0.030 M.N.	\$0.028 M.N.
	Mínimo incremental de cobro por segundo y sin redondeo				
b) Mensajes de Texto (SMS) (persona a persona)	Por evento 5 a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII				
c) Datos	Por Mb (mínimo incremental de cobro 1 kb)				

En adición a las cantidades señaladas, el Concesionario pagará todos los impuestos a su cargo (por ejemplo, impuesto al valor agregado).

9.2.3 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (MÓVIL)

El 05 de octubre de 2018 el Instituto, a través del ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y del ACUERDO MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, así como por lo establecido en los oficios IFT/221/UPR/519/2018 y IFT/221/UPR/520/2018, ambos de fecha 27 de noviembre de 2019, determinó una estructura y clasificación tarifaria aplicable para el servicio de compartición de infraestructura móvil a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2019. Cabe destacar que OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V. expone a través de dirección electrónica⁴⁴ los siguientes niveles tarifarios, aplicables para el año 2019, 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:

Clasificación	Estrato Socioeconómico ⁴⁵	Unidad	Valor
Alto	7	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$23,868.70
Medio Alto	6	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$23,073.08
Medio	5	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$22,277.45
Medio Bajo	4	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$21,481.82
Bajo	1, 2 y 3	MXN / hasta 8. 5m ² y 4 ml / Mes	\$20,686.21

Cualquier excedente de los 8.5 m² o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m², por la Altura del centro de radiación (NCR) que es la distancia del punto medio de la antena al suelo en metros, por la cantidad de \$94.30 (noventa y cuatro Pesos 30/100 M.N.); es decir,

$$\text{Costo Adicional} = \text{Área de Antena m}^2 * \text{Altura NCR en metros} * 94.30 \text{ (noventa y cuatro Pesos 30/100 M.N.)}$$

⁴⁴ Ver <https://www.telesites.com.mx/pdf/Opsimex/AUCIP/Anexo%20IV%20A.pdf>

⁴⁵ 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>.

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 ⁴⁶	Unidad	Valor (sin I.V.A)
Alto	7	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$13,297.50
Medio Alto	6	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$10,672.80
Medio	5	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$8,509.38
Medio Bajo	4	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$7,601.96
Bajo	1, 2 y 3	MXN / hasta 5 m ² / Mes	\$7,411.46

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 prorata que resulten dependiendo del monto que Telesites deba pagar conforme a lo pactado en cada uno de los Títulos de Ocupación.

Otros elementos disponibles.

- **Servicio de Aire Acondicionado:** De existir Capacidad Excedente, por la utilización de equipos de aire acondicionado, la cantidad de \$488.50 (cuatrocientos ochenta y ocho pesos 50/100 M.N.), por cada tonelada de refrigeración.
- **Fuentes de energía:** De existir Capacidad Excedente y en tanto permitido por la legislación aplicable, por la utilización de fuentes de energía el Concesionario pagará a Telesites la cantidad que en su caso convengan las Partes, la cual deberá constar por escrito y formará parte integrante del presente Anexo.

Servicios Complementarios

El Concesionario pagará a Telesites por cada uno de los Servicios Complementarios que a continuación se indican, las siguientes Tarifas:

- Servicio de Visita Técnica. Por la realización de cada Visita Técnica, la cantidad de \$13,399.20 (trece mil trescientos noventa y nueve pesos ochocientos doce 20/100 M.N.).
- Servicio de Análisis de Factibilidad. Por la prestación del Servicio de Análisis de Factibilidad, la cantidad de \$4,187.24 (cuatro mil ciento ochenta y siete pesos 24/100 M.N.).
- Servicio de Elaboración de Proyecto y Presupuesto.

⁴⁶ 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>.

- Por la elaboración de Proyecto y Presupuesto (que involucre la revisión y análisis estructural para la Adecuación de Sitio) el Concesionario pagará a Telesites la cantidad de \$75,482.20 (setenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y dos pesos 20/100 M.N.).
- Por la elaboración de Proyecto y Presupuesto (que involucre la revisión y análisis técnico para la Recuperación de Espacio), el Concesionario pagará a Telesites la cantidad de \$12,422.17 (doce mil cuatrocientos veintidós pesos 17/100 M.N.).
- Servicio de Verificación de Colocación. De proceder su cobro en términos de lo estipulado al efecto en el Anexo I. Servicios de la Oferta de Referencia, por la realización de cada Verificación de Colocación, la cantidad de \$13,399.20 (trece mil trescientos noventa y nueve pesos 20/100 M.N.).

9.2.4 SERVICIOS DE ENLACES DEDICADOS

Con relación a la prestación del servicio mayorista de Enlaces Dedicados, en los convenios celebrados entre el AEP⁴⁷ y otros concesionarios durante el tercer trimestre de 2019, se establecieron las tarifas que a continuación se detallan, mismas que resultan coincidentes a las establecidas en las Ofertas de Enlaces Dedicados de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y de Teléfonos del Noroeste. S.A de C.V., aprobadas mediante acuerdos P/IFT/EXT/111218/29 y P/IFT/EXT/111218/30 respectivamente.

I. GASTOS DE INSTALACIÓN

Tabla 1. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Locales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local
64 Kbps	\$1,266.55	Ethernet 1 Mbps	\$11,936.66
128 Kbps	\$1,899.83	Ethernet 2 Mbps	\$11,936.66
192 Kbps	\$2,533.10	Ethernet 4 Mbps	\$11,936.66
256 Kbps	\$3,166.38	Ethernet 6 Mbps	\$11,936.66
384 Kbps	\$3,799.65	Ethernet 8 Mbps	\$11,936.66
512 Kbps	\$4,432.93	Ethernet 10 Mbps	\$11,936.66
768 Kbps	\$5,066.20	Ethernet 20 Mbps	\$11,936.66
1024 Kbps	\$5,699.48	Ethernet 30 Mbps	\$11,936.66
E1 (2 Mbps)	\$8,926.20	Ethernet 40 Mbps	\$11,936.66
E2 (8 Mbps)	\$35,704.80	Ethernet 50 Mbps	\$11,936.66
E3 (34 Mbps)	\$45,188.91	Ethernet 60 Mbps	\$11,936.66
E4 (139 Mbps)	\$100,086.35	Ethernet 70 Mbps	\$11,936.66
STM1 (155 Mbps)	\$100,086.35	Ethernet 80 Mbps	\$11,936.66
STM4 (622 Mbps)	\$225,194.23	Ethernet 90 Mbps	\$11,936.66
STM 16 (2.5 Gbps)	\$562,985.57	Ethernet 100 Mbps	\$23,873.32
STM 64 (10 Gbps)	\$900,776.92	GigaEthernet 100 Mbps	\$23,873.32
STM-256 (40 Gbps)	\$3,603,107.68	GigaEthernet 150 Mbps	\$23,873.32
2 Mbps PMP	\$8,926.20	GigaEthernet 200 Mbps	\$23,873.32

⁴⁷ http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpc/upload/files/convenios/4027_780_190429153349.pdf

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local
34 Mbps PMP	\$45,188.91	GigaEthernet 250 Mbps	\$23,873.32
155 Mbps PMP	\$100,086.35	GigaEthernet 300 Mbps	\$23,873.32
622 Mbps PMP	\$225,194.23	GigaEthernet 350 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 400 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 450 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 500 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 550 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 600 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 750 Mbps	\$23,873.32
		GigaEthernet 1 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 2 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 4 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 6 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 8 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 10 Gbps	\$95,493.30
		GigaEthernet 100 Gbps	\$95,493.30
		Hub 1 Gbps	\$95,493.30
		Hub 10 Gbps	\$95,493.30
		Hub 100 Gbps	\$95,493.30

Tabla 2. Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Entre Localidades

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades
64 Kbps	\$1,022.91	Ethernet 1 Mbps	\$2,443.08
128 Kbps	\$1,192.10	Ethernet 2 Mbps	\$2,443.08
192 Kbps	\$1,341.32	Ethernet 4 Mbps	\$2,443.08
256 Kbps	\$1,490.26	Ethernet 6 Mbps	\$2,443.08
384 Kbps	\$1,639.21	Ethernet 8 Mbps	\$2,443.08
512 Kbps	\$1,788.43	Ethernet 10 Mbps	\$2,443.08
768 Kbps	\$1,937.37	Ethernet 20 Mbps	\$2,443.08
1024 Kbps	\$2,086.31	Ethernet 30 Mbps	\$2,443.08
E1 (2 Mbps)	\$3,409.60	Ethernet 40 Mbps	\$2,443.08
E2 (8 Mbps)	\$13,638.41	Ethernet 50 Mbps	\$2,443.08

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades
E3 (34 Mbps)	\$35,792.64	Ethernet 60 Mbps	\$2, 2,443.08
E4 (139 Mbps)	\$114,156.07	Ethernet 70 Mbps	\$2,443.08
STM1 (155 Mbps)	\$114,156.07	Ethernet 80 Mbps	\$2,443.08
STM4 (622 Mbps)	\$369,865.96	Ethernet 90 Mbps	\$2,443.08
STM 16 (2.5 Gbps)	\$924,665.03	Ethernet 100 Mbps	\$4,886.17
STM 64 (10 Gbps)	\$1,479,463.82	GigaEthernet 100 Mbps	\$4,886.17
STM-256 (40 Gbps)	\$5,917,855.28	GigaEthernet 150 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 200 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 250 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 300 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 350 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 400 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 450 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 500 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 550 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 600 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 750 Mbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 1 Gbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 2 Gbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 4 Gbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 6 Gbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 8 Gbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 10 Gbps	\$4,886.17
		GigaEthernet 100 Gbps	\$4,886.17

II. Renta Mensual

Tabla 4. Renta mensual por Tramo Local

Velocidad	Renta Mensual	Velocidad	Renta Mensual
64 Kbps	\$292.17	Ethernet 1 Mbps	\$939.82
128 Kbps	\$367.18	Ethernet 2 Mbps	\$1,457.71
192 Kbps	\$429.89	Ethernet 4 Mbps	\$2,000.36
256 Kbps	\$485.75	Ethernet 6 Mbps	\$2,002.27
384 Kbps	\$584.87	Ethernet 8 Mbps	\$4,811.20
512 Kbps	\$673.15	Ethernet 10 Mbps	\$5,103.15
768 Kbps	\$829.83	Ethernet 20 Mbps	\$6,502.07
1024 Kbps	\$969.37	Ethernet 30 Mbps	\$7,444.83
E1 (2 Mbps)	\$1,539.20	Ethernet 40 Mbps	\$8,570.05
E2 (8 Mbps)	\$6,156.81	Ethernet 50 Mbps	\$9,553.01
E3 (34 Mbps)	\$13,505.65	Ethernet 60 Mbps	\$10,187.48
E4 (139 Mbps)	\$39,343.10	Ethernet 70 Mbps	\$10,771.43
STM1 (155 Mbps)	\$39,343.10	Ethernet 80 Mbps	\$11,315.35
STM4 (622 Mbps)	\$59,452.37	Ethernet 90 Mbps	\$11,826.53
STM 16 (2.5 Gbps)	\$145,565.78	Ethernet 100 Mbps	\$12,310.28
STM 64 (10 Gbps)	\$356,995.29	GigaEthernet 100 Mbps	\$12,310.28
STM-256 (40 Gbps)	\$898,613.73	GigaEthernet 150 Mbps	\$14,431.68
2 Mbps PMP	\$2,251.30	GigaEthernet 200 Mbps	\$18,107.64
34 Mbps PMP	\$14,929.85	GigaEthernet 250 Mbps	\$20,007.91
155 Mbps PMP	\$42,191.49	GigaEthernet 300 Mbps	\$21,736.36

622 Mbps PMP	\$66,573.37	GigaEthernet 350 Mbps	\$23,333.89
		GigaEthernet 400 Mbps	\$24,827.27
		GigaEthernet 450 Mbps	\$26,235.19
		GigaEthernet 500 Mbps	\$27,571.31
		GigaEthernet 550 Mbps	\$28,845.97
		GigaEthernet 600 Mbps	\$30,067.24
		GigaEthernet 750 Mbps	\$33,469.26
		GigaEthernet 1 Gbps	\$39,130.50
		GigaEthernet 2 Gbps	\$51,304.67
		GigaEthernet 4 Gbps	\$64,606.26
		GigaEthernet 6 Gbps	\$78,272.97
		GigaEthernet 8 Gbps	\$89,814.33
		GigaEthernet 10 Gbps	\$99,995.39
		GigaEthernet 100 Gbps	\$310,064.31
		Hub 1 Gbps	\$39,130.50
		Hub 10 Gbps	\$99,995.39
		Hub 100 Gbps	\$310,064.31

Enlace entre Localidades

Tabla 5. Renta mensual por Tramo Entre Localidades								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
64 Kbps	\$175.22	\$4.54	\$365.46	\$3.14	\$682.74	\$1.05	\$960.24	\$1.05
128 Kbps	\$296.53	\$7.45	\$617.91	\$5.28	\$1,153.22	\$2.17	\$1,623.01	\$1.55
192 Kbps	\$409.50	\$9.81	\$856.87	\$7.08	\$1,590.58	\$2.72	\$2,261.36	\$1.91
256 Kbps	\$510.13	\$12.03	\$1,068.84	\$8.73	\$1,979.67	\$3.30	\$2,825.88	\$2.36
384 Kbps	\$692.42	\$16.10	\$1,452.24	\$11.93	\$2,685.00	\$4.57	\$3,845.80	\$3.18
512 Kbps	\$858.47	\$19.84	\$1,801.86	\$14.66	\$3,328.23	\$5.54	\$4,774.69	\$3.93
768 Kbps	\$1,163.47	\$26.61	\$2,442.49	\$19.76	\$4,509.63	\$7.60	\$6,475.10	\$5.51
1024 Kbps	\$1,439.01	\$32.87	\$3,021.49	\$24.36	\$5,576.78	\$9.28	\$8,011.80	\$6.77
E1 (2 Mbps)	\$2,550.70	\$58.13	\$5,358.11	\$43.21	\$10,071.35	\$16.46	\$14,206.33	\$11.83
E2 (8 Mbps)	\$10,202.79	\$232.54	\$21,432.45	\$172.86	\$40,285.39	\$65.85	\$56,837.52	\$47.33
E3 (34 Mbps)	\$35,837.52	\$42.42	\$35,837.52	\$42.42	\$35,837.52	\$42.42	\$35,837.52	\$42.42
E4 (139 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14
STM1 (155 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14
STM4 (622 Mbps)	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36
STM 16 (2.5 Gbps)	\$406,262.72	\$480.90	\$480,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90

Tabla 5. Renta mensual por Tramo Entre Localidades								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
STM 64 (10 Gbps)	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98
STM-256 (40 Gbps)	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.95

Enlaces Internacionales

Tabla 6. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km	Parte Fija	X Km
64 Kbps	\$831.18	\$4.54	\$1,021.42	\$3.14	\$1,338.70	\$1.05	\$1,616.20	\$1.05
128 Kbps	\$952.49	\$7.45	\$1,273.87	\$5.28	\$1,809.18	\$2.17	\$2,278.97	\$1.55
192 Kbps	\$1,229.45	\$9.81	\$1,676.82	\$7.08	\$2,410.53	\$2.72	\$3,081.31	\$1.91
256 Kbps	\$1,330.08	\$12.03	\$1,888.79	\$8.73	\$2,799.62	\$3.30	\$3,645.83	\$2.36
384 Kbps	\$1,512.37	\$16.10	\$2,272.19	\$11.93	\$3,504.96	\$4.57	\$4,665.75	\$3.18
512 Kbps	\$1,678.42	\$19.84	\$2,621.81	\$14.66	\$4,148.18	\$5.54	\$5,594.64	\$3.93
768 Kbps	\$2,256.74	\$26.61	\$3,535.75	\$19.76	\$5,602.90	\$7.60	\$7,568.37	\$5.51
1024 Kbps	\$2,532.28	\$32.87	\$4,114.76	\$24.36	\$6,670.05	\$9.28	\$9,105.07	\$6.77
E1 (2 Mbps)	\$3,643.97	\$58.13	\$6,451.38	\$43.21	\$11,164.62	\$16.46	\$15,299.60	\$11.83
E2 (8 Mbps)	\$14,575.86	\$232.54	\$25,805.52	\$172.86	\$44,658.46	\$65.85	\$61,198.39	\$47.33

Tabla 6. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
E3 (34 Mbps)	\$37,204.10	\$42.42	\$37,204.10	\$42.42	\$37,204.10	\$42.42	\$37,204.10	\$42.42
E4 (139 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14
STM1 (155 Mbps)	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14	\$82,910.80	\$98.14
STM4 (622 Mbps)	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36	\$162,505.09	\$192.36
STM 16 (2.5 Gbps)	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90
STM 64 (10 Gbps)	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98
STM-256 (40 Gbps)	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.93	\$5,525,173.12	\$6,539.95

Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet

Tabla 7. Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet			
Cargo por Km		Cargo por Km	
Ethernet 1 Mbps	\$8.27	GigaEthernet 250 Mbps	\$93.28
Ethernet 2 Mbps	\$14.89	GigaEthernet 300 Mbps	\$99.97
Ethernet 4 Mbps	\$19.38	GigaEthernet 350 Mbps	\$106.00
Ethernet 6 Mbps	\$22.61	GigaEthernet 400 Mbps	\$111.52
Ethernet 8 Mbps	\$25.22	GigaEthernet 450 Mbps	\$116.62
Ethernet 10 Mbps	\$27.45	GigaEthernet 500 Mbps	\$121.39

Tabla 7. Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet			
Carga por Km		Carga por Km	
Ethernet 20 Mbps	\$34.75	GigaEthernet 550 Mbps	\$125.86
Ethernet 30 Mbps	\$40.28	GigaEthernet 600 Mbps	\$130.10
Ethernet 40 Mbps	\$44.23	GigaEthernet 750 Mbps	\$141.61
Ethernet 50 Mbps	\$50.60	GigaEthernet 1 Gbps	\$157.97
Ethernet 60 Mbps	\$54.23	GigaEthernet 2 Gbps	\$205.57
Ethernet 70 Mbps	\$57.50	GigaEthernet 4 Gbps	\$267.52
Ethernet 80 Mbps	\$60.50	GigaEthernet 6 Gbps	\$312.08
Ethernet 90 Mbps	\$63.27	GigaEthernet 8 Gbps	\$348.13
Ethernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 10 Gbps	\$378.94
GigaEthernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 100 Gbps	\$909.01
GigaEthernet 150 Mbps	\$76.82		
GigaEthernet 200 Mbps	\$85.70		

Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet

Tabla 8. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet			
Carga por Km		Carga por Km	
Ethernet 1 Mbps	\$8.27	GigaEthernet 200 Mbps	\$85.70
Ethernet 2 Mbps	\$14.89	GigaEthernet 250 Mbps	\$93.28
Ethernet 4 Mbps	\$19.38	GigaEthernet 300 Mbps	\$99.97

Tabla 8. Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet			
Cargo por Km		Cargo por Km	
Ethernet 6 Mbps	\$22.61	GigaEthernet 350 Mbps	\$106.00
Ethernet 8 Mbps	\$25.22	GigaEthernet 400 Mbps	\$111.52
Ethernet 10 Mbps	\$27.45	GigaEthernet 450 Mbps	\$116.62
Ethernet 20 Mbps	\$34.75	GigaEthernet 500 Mbps	\$121.39
Ethernet 30 Mbps	\$40.28	GigaEthernet 550 Mbps	\$125.86
Ethernet 40 Mbps	\$44.23	GigaEthernet 600 Mbps	\$130.10
Ethernet 50 Mbps	\$50.60	GigaEthernet 750 Mbps	\$141.61
Ethernet 60 Mbps	\$54.23	GigaEthernet 1 Gbps	\$157.97
Ethernet 70 Mbps	\$57.50	GigaEthernet 2 Gbps	\$205.57
Ethernet 80 Mbps	\$60.50	GigaEthernet 4 Gbps	\$267.52
Ethernet 90 Mbps	\$63.27	GigaEthernet 6 Gbps	\$312.08
Ethernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 8 Gbps	\$348.13
GigaEthernet 100 Mbps	\$65.85	GigaEthernet 10 Gbps	\$378.94
GigaEthernet 150 Mbps	\$76.82	GigaEthernet 100 Gbps	\$909.01

9.2.5 SERVICIO DE DESAGREGACION DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONOMICO PREPONDERANTE

Es relevante destacar que mediante Resolución P/IFT/EXT/111218/25⁴⁸, 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

⁴⁸ El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de la siguiente dirección electrónica <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/vppiftext11121825ct.pdf>

TELMEX, aplicable al periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019. Del mismo modo, mediante Resolución P/IFT/EXT/111218/26⁴⁹, el Pleno del Instituto modificó y autorizó la oferta de referencia de desagregación efectiva de la red local en los términos y condiciones presentados por TELNOR, aplicable al periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019.

En dichas resoluciones el Instituto determinó los precios de los servicios que se prestarían conforme a las ofertas de referencia de la desagregación efectiva de la red local del AEP.

Por lo que, se presentan a continuación las principales tarifas de los servicios que fueron determinadas por el Instituto mediante distintas metodologías de costeos, como lo determinan las propias medidas.

SERVICIOS DE REVENTA

- **Cobros recurrentes**

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)		
Renta mensual residencial	\$107.0834	Nota: Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Renta mensual comercial	\$135.4360	
Nuevos paquetes/paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP	Tarifa correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 37.9998%	
Servicio de Reventa de Internet (SRI)		
Infinitum 10 Mb	\$171.2791	Nota: Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Internet (SRI) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Infinitum 20 Mb	\$244.8951	
Infinitum 50 Mb	\$318.5110	

⁴⁹ El correspondiente Acuerdo y Anexo de dicho documento se encuentran disponibles a través de la siguiente dirección electrónica <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/vppiftext11121826ct.pdf>

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Infinitem 100 Mb	\$441.2062	
Infinitem Negocio 10 Mb	\$195.8215	
Infinitem Negocio 20 Mb	\$269.3806	
Infinitem Negocio 50 Mb	\$441.2062	
Infinitem Negocio (Renta mensual IP Dinámica)	\$198.6851	
Infinitem Negocio Red (Renta mensual IP Dinámica)	\$346.5262	
Infinitem Negocio Premium (Renta mensual IP Dinámica)	\$593.5504	
Nuevos paquetes o paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP	Tarifa correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 43.0702%	
Servicio de Reventa de Paquetes (SRP)		
Paquete 289	\$194.9689	Nota: Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Paquetes (SRP) se determinarán aplicando el porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Paquete 389	\$250.4922	
Paquete 599	\$376.1133	
Paquetes Conectes Negocio	\$260.15981	
Paquete Infinitem 1499	\$915.1581	
Paquete Infinitem 333	\$219.3955	

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Paquete Mi Negocio	\$370.9713	
Paquete Súper Negocio	\$526.6889	
Paquete 999	\$637.7318	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 1 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 1)	\$1,013.8903	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 2 (Paquete Telnor Negocio Sin Limites 2)	\$1,231.3390	
Paquete Telmex Negocio Sin Limites 3 (Paquete Telnor Sin Limites 3)	\$1,607.2155	
Velocidad Infinitem 30 MB	\$52.8764	
Velocidad Infinitem 50 MB	\$149.0081	
Nuevos paquetes o paquetes no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP	28.3493%	

- **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP	\$238.6236
Cambio de domicilio	\$134.8742
Cambio de número	\$17.0100
Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del Concesionario (Autorizado) Solicitante*	\$95.4494
Habilitación de bloqueo y desbloqueo de llamadas*	\$43.5000
Aparato telefónico (Tarifa Usuario Final)	Dependerá del aparato

***Nota:** Este cargo aplicará únicamente en aquellos casos en los que éste sea efectivamente aplicado por Telmex y Telnor en los mismos términos y condiciones no menos favorables a los que ofrece a sus usuarios finales o aplica a sus propias operaciones.

SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRMLT)

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Gastos de habilitación del SRMLT	Por evento	\$238.6236
Gastos de configuración de la solución SRMLT en central*	Por solicitud de un Concesionario (Autorizado) Solicitante en una central	\$2,338.6704

Nota: * dicha contraprestación es aplicable únicamente a la primera solicitud que realice el Concesionario (o Autorizado) Solicitante en la central correspondiente

- Cobros recurrentes**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de línea residencial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$97.0122
Renta mensual de línea comercial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$135.4360

Nota: ** No se incluye el costo de la originación de llamadas provenientes de los usuarios finales a través del SRMLT. Éste deberá cubrirse de acuerdo a las tarifas de interconexión acordadas entre las partes involucradas.

-Otros conceptos de costos evitados aplicables.

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:

a) Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$3.6253
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$23.4577

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga a 1) el AEP, o bien 2) a un tercero, por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual:

Tipo de tecnología de equipo adquirido por el Concesionario (o Autorizado) Solicitante	Unidad	Valor
ADSL	Ajuste de renta mensual	\$3.3822
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$6.8606
ONT	Ajuste de renta mensual	\$13.6811

c) Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga al AEP por el servicio de “Mensajería de Equipo” se descontará de la renta mensual un monto de 2.6333 MXN / Mes.

SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE LOCAL (SAIB)

Cobros no recurrentes del SAIB

Concepto	Contraprestación
Habilitación del SAIB	\$112.5784
Habilitación masiva del SAIB*	"\$31.6643 + \$78.1543 x N"
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	\$225.1362
Gastos de Habilitación por pCAI Local	\$674.3711
Gastos de Habilitación por pCAI Regional	\$674.3711
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional	\$674.3711
Gasto por modificación de ancho de banda	\$112.0494
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad	\$450.2724

***Nota:** La tarifa de “Habilitación masiva del SAIB” se encuentra determinada por una componente fija y otra variable (que depende del número de habilitaciones “N”). La habilitación masiva sólo se considera cuando es de forma automática a través de los sistemas de Telmex, como se estipula en las condiciones de la OREDA y de no haberse completado exitosamente se hará de forma manual, cobrándose de manera unitaria.

Cobros recurrentes del SAIB

-Caso I

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando: 1) los servicios se prestan a través de fibra óptica, o bien 2) se prestan a través de cobre, pero no se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz por el mismo medio.

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
Velocidad de bajada (Mbps)			
3	\$122.0500	\$109.9216	\$96.5447
5	\$132.2490	\$117.5960	\$101.4343
10	\$150.7627	\$132.4156	\$112.1797
20	\$192.3282	\$169.0440	\$143.3627
30	\$210.1482	\$183.3811	\$153.8583
40	\$241.5870	\$212.2504	\$179.8936
50	\$254.5412	\$222.6351	\$187.4443
60	\$264.6500	\$234.2900	\$196.0100
100	\$301.8563	\$261.3645	\$216.7041
150	\$336.4981	\$289.9494	\$238.6085
200	\$364.8364	\$313.4484	\$256.7701

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
Velocidad de bajada (Mbps)			
3	\$144.3809	\$126.8084	\$107.4269
5	\$154.5799	\$134.4827	\$112.3165
10	\$173.0936	\$149.3024	\$123.0619
20	\$214.6591	\$185.9308	\$154.2449
30	\$232.4790	\$200.2678	\$164.7405
40	\$263.9179	\$229.1372	\$190.7758

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
50	\$276.8720	\$239.5219	\$198.3265
60	\$291.4200	\$254.2700	\$208.9200
100	\$324.1872	\$278.2513	\$227.5863
150	\$358.8290	\$306.8362	\$249.4907
200	\$387.1672	\$330.3352	\$267.6523

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

- Caso II

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando los servicios se prestan a través cobre, y se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz (ya sea por el mismo CS, el AEP o bien otro CS)⁵⁰.

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	\$43.9339	\$31.8056	\$18.4286
5	\$54.1330	\$39.4799	\$23.3183
10	\$72.6467	\$54.2996	\$34.0636
20	\$96.9702	\$73.6860	\$48.0047
30	\$114.7901	\$88.0230	\$58.5002
40	\$128.9870	\$99.6504	\$67.2936
50	\$141.9412	\$110.0351	\$74.8443
100	\$189.2563	\$148.7645	\$104.1041
150	\$223.8981	\$177.3494	\$126.0085
200	\$252.2364	\$200.8484	\$144.1701

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

⁵⁰Por ejemplo, cuando un CS contrata el SAIB y otro Concesionario Solicitante provee voz a través de un servicio de reventa.

Calidad VoIP Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del servicio a nivel		
	Nacional	Regional	Local
3	\$66.2648	\$48.6924	29.3108
5	\$76.4639	\$56.3667	\$34.2005
10	\$94.9775	\$71.1864	\$44.9458
20	\$119.3011	\$90.5728	\$58.8869
30	\$137.1210	\$104.9098	\$69.3825
40	\$151.3179	\$116.5372	\$78.1758
50	\$164.2720	\$126.9219	\$85.7265
100	\$211.5872	\$165.6513	\$114.9863
150	\$246.2290	\$194.2362	\$136.8907
200	\$274.5672	\$217.7352	\$155.0523

El ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

- Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Velocidad Simétrica 10 Mbps* (1)	\$67.3691
Velocidad Simétrica 30 Mbps* (1)	\$134.7382
Velocidad Simétrica 50 Mbps* (1)	\$202.1073
Velocidad Simétrica 100 Mbps* (1)	\$269.4764
Velocidad Simétrica 150 Mbps* (1)	\$303.1610
Velocidad Simétrica 200 Mbps* (1)	\$336.8455

*La velocidad formará parte del paquete comercial correspondiente (para paquetes Conectes Negocio, Mi Negocio, Súper Negocio y Telmex Negocio Sin Limites 1, 2 y 3) con base en la velocidad de descarga (Downstream)

-Otros conceptos de costos evitados aplicables al SAIB

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:

a) Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$3.6253
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$23.4577

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga a 1) el AEP, o bien 2) a un tercero, por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual:

Tipo de tecnología de equipo adquirido por el Concesionario (o Autorizado) Solicitante	Unidad	Valor
ADSL	Ajuste de renta mensual	\$3.3822
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$6.8606
ONT	Ajuste de renta mensual	\$13.6811

c) Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga al AEP por el servicio de “Mensajería de Equipo” se descontará de la renta mensual un monto de 2.6333 MXN /Mes

d) Relativos a “Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB”:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga al AEP por el servicio de “Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telmex en SAIB” se descontará de la renta mensual un monto de 6.6703MXN /Mes.

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL (SDTBL), SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL SUB-BUCLE LOCAL (SDTSBL), SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL (SDCBL) Y SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE LOCAL (SDCSBL)

• **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SDTBL	\$477.2472
Habilitación del SDTSBL	\$477.2472
Habilitación del SDCBL	\$477.2472
Habilitación del SDCSBL	\$477.2472

• **Cobros recurrentes**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por usuario)	\$81.4926

Renta mensual de Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (por línea)	Renta mensual (por usuario)	\$1,147.7973
Renta mensual de SDTSBL	Renta mensual (por usuario)	\$51.4315
Renta mensual de SDCBL	Renta mensual (por usuario)	\$12.2239
Renta mensual de SDCSBL	Renta mensual (por usuario)	\$7.7147

SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (pago único)
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna	\$107,509.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa	\$191,659.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna	\$60,004.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa	\$97,404.00
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna	\$128,660.97
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa	\$217,357.21
Gastos de Instalación de metro lineal de ductería para coubicación Externa	\$3,018.98

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación Mensual Por Tipo de Zona)		
	Alta	Media	Baja
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 1	\$953.48	\$893.09	\$886.22
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2	\$953.48	\$893.09	\$886.22
Renta mensual por coubicación de Tipo 3	\$2,518.75	\$2,344.62	\$2,173.85
Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa	15.06		

Las tarifas anteriores no incluyen el consumo de energía eléctrica correspondiente a los equipos del Concesionario (o Autorizado) Solicitante.

-Adecuaciones en la coubicación

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético	\$1,603.13

- Cobros recurrentes**

Capacidad (amperes por tablilla)	Cobro adicional del interruptor termo magnético
	Costo por tablilla (contraprestación mensual)
15	\$9,160.9056
20	\$12,214.5408
30	\$18,321.8112
40	\$24,429.0816
50	\$30,536.3520
60	\$36,643.6224
70	\$42,750.8928
80	\$48,858.1632
90	\$54,965.4336

	Cobro adicional del interruptor termo magnético
Capacidad (amperes por tablilla)	Costo por tablilla (contraprestación mensual)
100	\$61,072.7040
150	\$91,609.0560
200	\$122,145.4080

La Reasignación y la Recuperación de Espacios se cotizará de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura que sea necesario modificar, reinstalar y/o retirar; considerando los siguientes conceptos: tiempo necesario para realización de los trabajos, distancia recorrida, viáticos, horarios, personal necesario, permisos, etc.

- Servicio Auxiliar de Cableado Multipar

Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTBL y SDCBL a menos que se especifique otro alcance.

- **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Tablilla de 64 puertos y módulo splitter VDSL 2	\$10,403.1480
Escalerilla de aluminio de 6" o 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL (por metro lineal)	\$693.5500

- **Cobros recurrentes**

Concepto	Contraprestación anual
Cableado Multipar de 70 pares con blindaje y estañado de línea (por metro lineal)	\$111.4604

- Servicio de Cableado de DFO de Telmex a DFO del CS*

*Estas contraprestaciones se encuentran asociadas exclusivamente a la prestación del SAIB.

- **Cobros no recurrentes**

-Gastos de instalación

Concepto	Contraprestación (por evento)
Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$60.60
Escalerilla por fibra óptica con fijación en losa	\$577.34

-Empalme

Concepto	Contraprestación
Empalme (costo fijo)	\$240.0099
Empalme (costo variable por hilo)	\$2.3878

Nota: En caso de requerirse instalación del DFO, el costo asociado se determinará caso a caso, dependiendo de las especificaciones y actividades necesarias.

- **Cobros recurrentes**

Concepto	Contraprestación
Mantenimiento de escalerilla y fibra (por metro lineal)	\$13.18
Renta de instalaciones	\$129.5683

- Servicio de Anexo de Caja de Distribución

Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTSBL y SDCSBL.

- **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación
Instalación de anexo de caja de distribución	\$2,706.7891
Instalación de cableado multipar	\$994.4749
Tablilla de 100 usuarios	\$573.9600

- **Cobros recurrentes**

-Anexo de caja de distribución

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el anexo a caja de distribución	\$3,175.0321

-Cableado multipar

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el cableado multipar (costo fijo por materiales)	\$1,166.5075
Renta anual por el cableado multipar (costo variable por metro)	\$20.2808

- Generales

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Instalación de acometida de cobre	\$624.6200
Instalación de acometida de fibra óptica	\$2,148.4135
Visita en falso	\$419.1475
Cableado interior	\$598.000
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$468.7066

- Cobros opcionales**

-Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades

Tecnología	Precio
ADSL	USD 372,576.7500
VDSL	USD 755,798.5500
ONT	MXN 24,836,234.3876

Nota: El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por equipo. No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. **Precio por lote de quince mil equipos.**

-Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 12,000 unidades

Tecnología	Precio
ADSL	USD 292,437.6000
VDSL	USD 593,230.5600
ONT	MXN 19,868,987.5101

Nota: El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por equipo. No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. **Precio por lote de doce mil equipos.**

-Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad

Tecnología	Precio
ADSL	USD 28.8300
VDSL	USD 58.4800
ONT	MXN \$1,921.5500

Concepto	Precio
Mensajería de equipo	\$158.0000
Servicio de entrega de equipo por personal Telmex en SAIB	\$400.2201

Nota: Tomando en cuenta dos meses de antelación, el CS desde la solicitud de los servicios tendrá que definir el número de unidades que necesitara y especificar en qué tiendas Telmex va a requerir dichas unidades.

9.2.6 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (FIJA)

En primer término, se destaca que el 11 de diciembre de 2018 el Instituto en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019⁵¹ (en lo sucesivo “Resolución 27”), así como en la RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019⁵², (en lo sucesivo “Resolución 28”), determinó diversas tarifas para el servicio de compartición de infraestructura fija, aplicables a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2019, de conformidad con lo siguiente:

⁵¹ Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext11121827.pdf>

⁵² Disponible a través de la siguiente dirección electrónica:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext11121828.pdf>

Servicios relativos a Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva

a) Servicio de acceso y uso compartido de obra civil:

Ductos:

Contraprestación anual por uso de metro lineal de ducto y milímetro cuadrado de la sección transversal ocupada por el cable

Contraprestación anual por uso de metro lineal de ducto y milímetro cuadrado de la sección transversal ocupada por el cable	
Canalización en Banqueta	Canalización en Arroyo
\$0.0227 M.N.	\$0.0443 M.N.

Pozos:

Uso de vía de acuerdo a tipo de pozo	Contraprestación anual por entrada o salida de pozo (se cobra por usar una vía para entrar al pozo o por usar una vía para salir del pozo)
L1T	\$ 49.0868 M.N.
L2T	\$ 70.6745 M.N.
L3T	\$ 47.9083 M.N.
L4T	\$ 51.5000 M.N.
L5T	\$ 59.4387 M.N.
L6T	\$ 114.9978 M.N.
K2C	\$ 226.1257 M.N.
K3C	\$ 158.2277 M.N.
M2T	\$ 142.7711 M.N.
M1C	\$ 132.6409 M.N.
M3C	\$ 159.2272 M.N.
P2T	\$ 160.4213 M.N.
P1C	\$ 224.1791 M.N.
P2C	\$ 164.9994 M.N.
C1T	\$ 134.9191 M.N.
C2T	\$ 72.3663 M.N.
C3T	\$ 57.1773 M.N.

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)
C1C	\$ 117.5757 M.N.
C2C	\$ 75.2830 M.N.
C3C	\$ 74.4871 M.N.

Cobro por:

Concepto	Contraprestación anual
Alojamiento de cierre de empalme en un pozo	\$55.9844 M.N.
Alojamiento de gaza de fibra óptica en un pozo	\$35.3043 M.N.

Postes:

Para el cálculo de la contraprestación correspondiente de postes, se toman los siguientes conceptos:

Uso del Poste	Contraprestación
Por kilogramo de fuerza ejercida en poste	\$1.4720 M.N. / Kg (anual)
Por apoyos de protecciones para subidas o aterrizamientos	\$179.7118 M.N. (Por evento)

Sobre el cable de Concesionario [o Autorizado] Solicitante se podrán colocar elementos como cierres, empalmes, terminales, u otros, sin que estén apoyados en el poste.

b) Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre

• **Estructura situada en una azotea**

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m²) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo a las características de las torres instaladas en azoteas se describe a continuación:

Tipo de Estructura	Unidad	Valor
Torre Arriostrada	MXN / Mes	\$ 9,719.9342 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 6,668.7484 M.N.

A través de la tarifa mensual por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre en una estructura situada en una azotea, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante podrá solicitar el uso discontinuo del espacio en la torre (necesidades que deberán estar reflejadas en la Solicitud de Factibilidad y de colocación indicando

cuál sería el centro de radiación principal y secundario) a través de su división en hasta un máximo de dos componentes, siempre y cuando: 1) la suma del uso del espacio en ambas componentes no exceda de 8.5 m² y 4 ml, 2) el Concesionario [o Autorizado] Solicitante haga uso de al menos una de los componentes para la colocación de equipos, y 3) no existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio de 8.5 m² y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEP en su respuesta a la Solicitud de Factibilidad indicará sobre la posibilidad del uso discontinuo de la franja y en caso de determinar que no es posible sólo presentará el resultado de Factibilidad sobre una franja de 4 ml con referencia al centro de radiación principal.

En caso de que el AEP permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro Concesionario [o Autorizado] Solicitante solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEP notificará al primero para que decida ocupar a la brevedad el espacio correspondiente en la torre o en su defecto manifieste que no cuenta con interés (el Concesionario [o Autorizado] Solicitante contará con un plazo de 10 DH para ocupar el sitio conforme a la solicitud de ocupación original), teniendo claro que de no ocupar el espacio se le podrá dar acceso a otro Concesionario [o Autorizado] sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m² o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m², por la Altura del centro de radiación (NCR) que es la distancia del punto medio de la antena al suelo en metros, por la cantidad de:

Elemento	Unidad	Torre Arriestrada	Torre Autosoportada
Factor de cobro	M.N./m ³	50.0866	20.0535

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

$$\text{Costo Adicional} = \text{Área de Antena m}^2 * \text{Altura NCR en metros} * \text{Factor de cobro}$$

- Estructura situada en al nivel del suelo**

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m²) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo a las características de las torres no instaladas en azoteas se describe a continuación:

Tipo de Estructura	Unidad	Valor
Torre Arriestrada	MXN / Mes	\$ 7,940.0279 M.N.
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 7,432.4294 M.N.

A través de la tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante podrá solicitar el uso discontinuo del espacio en la torre (necesidades que deberán estar reflejadas en la Solicitud de Factibilidad y de colocación indicando cuál sería el centro de radiación principal y secundario) a través de su división en hasta un máximo de dos componentes, siempre y cuando: 1) la suma del uso del espacio en ambas componentes no exceda de 8.5 m² y 4 ml, 2) el Concesionario [o Autorizado] Solicitante haga uso de al menos una de los componentes para la colocación de equipos, y 3) no existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio de 8.5 m² y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEP en su respuesta a la Solicitud de Factibilidad indicará sobre la posibilidad del uso discontinuo de la franja y en caso de determinar que no es posible sólo presentará el resultado de Factibilidad sobre una franja de 4 ml con referencia al centro de radiación principal.

En caso de que el AEP permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro Concesionario [o Autorizado] Solicitante solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEP notificará al primero para que decida ocupar a la brevedad el espacio correspondiente en la torre o en su defecto manifieste que no cuenta con interés (el Concesionario [o Autorizado] Solicitante contará con un plazo de 10 DH para ocupar el sitio conforme a la solicitud de ocupación original), teniendo claro que de no ocupar el espacio se le podrá dar acceso a otro Concesionario [o Autorizado] sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m² o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m², por la Altura del centro de radiación (NCR) que es la distancia del punto medio de la antena al suelo en metros, por la cantidad de:

Elemento	Unidad	Torre Arriestrada	Torre Autosoportada
Factor de cobro	M.N./m ³	26.4908	27.0379

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo al tipo de estructura que corresponda:

$$\text{Costo Adicional} = \text{Área de Antena m}^2 * \text{Altura NCR en metros} * \text{Factor de cobro}$$

- **Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso**

La tarifa por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso en el cual el Agente Económico Preponderante tenga propiedad, o aquella por cuya propiedad sean causahabientes o cesionarios de sus derechos o que resulten de reestructuras corporativas o modificaciones accionarias derivadas de concentraciones de cualquier tipo a agentes vinculados con el Agente Económico Preponderante, se seguirá el siguiente esquema de cobro:

Clasificación ⁵⁴	Estrato Socioeconómico ²	Unidad	Tipo de Espacio en Piso ⁵³		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / Mes	14,936.8007	15,309.4250	16,540.2628
Medio Alto	6	MXN / Mes	8,695.5721	9,067.2030	10,192.5377
Medio	5	MXN / Mes	3,707.2199	4,078.8508	4,881.4968
Medio Bajo	4	MXN / Mes	2,410.9873	2,782.6182	3,496.8555
Bajo	1, 2 y 3	MXN / Mes	470.9129	841.7913	1,253.2875

⁵³ Tarifa por uso de 6.6 metros cuadrados de espacio horizontal, incluyendo el uso de espacios comunes y compartidos.

⁵⁴ 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 calculada⁵⁵:

Clasificación	Estrato Socioeconómico ³	Unidad	Tipo de Espacio en Piso		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / m ² / Mes	159.7146	211.0402	300.9889
Medio Alto	6	MXN / m ² / Mes	88.8594	140.0482	215.4648
Medio	5	MXN / m ² / Mes	40.5094	91.6982	122.6674
Medio Bajo	4	MXN / m ² / Mes	30.6880	81.8768	100.6684
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m ² / Mes	5.6004	56.6856	33.7773

En caso que el AEP no sea propietario, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante deberá cubrir las cantidades mensuales pro-rata que resulten dependiendo del monto que el AEP deba pagar conforme a lo pactado en cada uno de los Títulos de Ocupación.

- **Tarifas por el Servicio de Aire acondicionado, asociadas al Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torre**

De existir Capacidad Excedente, por la utilización de equipos de aire acondicionado, la tarifa para el servicio de aire acondicionado será calculada en función de la capacidad requerida por los Concesionarios [o Autorizado] Solicitantes para enfriar sus equipos, así como del uso proporcional de la energía eléctrica utilizada por los equipos Telnor para la provisión del servicio de aire acondicionado. En este caso, el aire acondicionado necesario que solicite el Concesionario [o Autorizado] Solicitante al Agente Económico Preponderante deberá considerarse en unidades medidas en BTU/h ("british thermal unit" por hora) dependiendo de los BTU/h asociados a cada uno de los equipos del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.

$$\text{Tarifa mensual de AC} = \text{Tarifa por tonelada de AC} + \text{Valor del uso de energía para AC}$$

La tarifa por tonelada de AC se calcula como:

$$\text{Tarifa por tonelada de AC} = \frac{AC_{del\ CS}}{12,000\ BTU/h} \times \$19,216.1083\ M.N.$$

Donde:

- $AC_{del\ CS}$, se refiere a la cantidad de BTU/h asociados a todos los equipos del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.
- **12,000 BTU/h**, refiere a una tonelada de refrigeración en términos de BTU/h.

⁵⁵ 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.

- **\$19,216.1083 M.N.**, corresponde al CAPEX y OPEX mensual en pesos por tonelada del equipo para refrigeración.

El valor del uso de energía para AC se calcula con base en el monto de consumo mensual eléctrico del equipo de aire acondicionado, multiplicado por la proporción de consumo de refrigeración que utiliza el Concesionario Solicitante respecto a cada tonelada de refrigeración:

$$\text{Valor del uso de energía para AC} = \frac{AC_{del\ CS}}{12,000\ BTU/h} \times CE$$

Donde:

CE, se refiere al costo de energía mensual por el uso del aire acondicionado.

- **Tarifas relacionadas con fuentes de energía**

De existir Capacidad Excedente y tanto permitido por la legislación aplicable, por la utilización de fuentes de energía el Concesionario [o Autorizado] pagará al AEP la tarifa para el servicio de Fuentes de Energía asociada a los equipos que instale el Concesionario [o Autorizado] Solicitante en los sitios del AEP se aplicará según la disponibilidad en cada sitio. De esta forma la tarifa de Fuentes de Energía se calculará dependiendo de las características de los espacios físicos solicitados y en función del consumo eléctrico necesario para el Concesionario [o Autorizado] Solicitante, así como del gasto total en energía eléctrica en la sala en cuestión.

$$\text{Tarifa de alimentación eléctrica} = \frac{\text{Energía necesaria}_{del\ CS}}{\text{Energía necesaria}_{en\ sala}} \times \$\text{Costo por sitio M.N.}$$

Donde:

- **Energía necesaria_{del CS}**, se refiere al consumo de energía necesario para los equipos del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.
- **Energía necesaria_{en sala}**, se refiere al consumo de energía total necesaria para los equipos de Telnor y del Concesionario [o Autorizado] Solicitante en la sala donde estén instalados.
- **\$Costo por sitio M.N.**, se refiere al gasto mensual en pesos para la provisión del servicio de energía. Corresponde a los costos mensuales de alimentación eléctrica en proporción del uso de ductos, conductos y canalizaciones, elementos de seguridad (restrictores de acceso), instalaciones de equipo y alimentaciones conexas, existentes en el sitio. Estos rubros deben aplicarse únicamente en relación a la sala donde se instalaron los equipos.

Adicional a lo anterior, se deberá cubrir el costo correspondiente al consumo efectivamente realizado.

- c) **Servicio de Uso de Espacios Físicos**

La contraprestación mensual por el uso del espacio dependerá del trabajo ejecutivo y la zona del sitio, predio o espacio físico solicitado y servicios auxiliares necesarios. Así mismo se indicará la cuota de mantenimiento asociada al servicio.

La cuota de mantenimiento incluye el pago de los siguientes servicios vigilancia, limpieza de áreas comunes, iluminación de áreas comunes, contratos de mantenimiento de equipos (elevadores, bombeo, alarmas contra

incendio, control, alarmas de seguridad, planta de emergencia común, subestaciones, entre otros), seguros del edificio.

d) Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada:

• **Instalación por Tendido de Cable**

La contraprestación (por evento) de instalación por tendido de cable se deberá determinar de acuerdo a la cantidad de hilos de fibra óptica en el interior del cable, como el resultado de la suma de dos componentes una fija⁵⁶ 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 ⁵⁷	\$4,200.6323 M.N.	\$4,315.2450 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$47.8847 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado	\$68.3212 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado

• **Empalme por hilo de fibra óptica /cobre**

La contraprestación de cada empalme por hilo de fibra óptica/cobre se deberá determinar por cada evento de acuerdo con lo siguiente:

Concepto	Contraprestación (por evento)
Empalme por hilo de fibra óptica/cobre	\$2.3878 M.N. (por evento)

• **Uso y mantenimiento de la trayectoria para cable**

La contraprestación anual por uso y mantenimiento de la trayectoria para cable se deberá determinar por la longitud del cable contratado en el servicio *Instalación por tendido de cable*. Dicho valor se calculará como la suma de dos componentes una fija⁵⁸ y otra variable (dependiente de los metros lineales del cable aludido), de conformidad con lo siguiente:

Uso y mantenimiento de la trayectoria para cable	Contraprestación anual
Componente fija	\$797.4173 M.N.
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$2.2032 M.N. / por metro lineal de tendido de cable desagregado

e) Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte

Con relación al servicio de canales ópticos de alta capacidad, la tarifa recurrente del servicio será:

⁵⁶ Relativa a los diversos elementos de infraestructura e instalación necesarios para brindar el servicio, sin considerar el cable.

⁵⁷ Incluye un cierre de empalme de las 48 o 96 fibras.

⁵⁸ Relativa a los diversos elementos de infraestructura de los que hace uso dicho servicio.

Renta mensual servicios locales	
Velocidad	Renta mensual
STM 16 (2.5 Gbps)	\$145,565.78
STM 64 (10 Gbps)	\$356,995.29
GigaEthernet 1 Gbps	\$39,130.50
GigaEthernet 10 Gbps	\$99,995.39
GigaEthernet 100 Gbps	\$310,064.31

Renta mensual por tramo entre localidades								
Servicio	0-81 Km		82-161 Km		162-805 Km		> 806 Km	
	Parte fija	× Km						
STM 16 (2.5 Gbps)	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90	\$406,262.72	\$480.90
STM 64 (10 Gbps)	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98	\$1,381,293.28	\$1,634.98

Renta mensual por tramo entre localidades	
Velocidad	Cargo por Km
GigaEthernet 1 Gbps	\$157.97
GigaEthernet 10 Gbps	\$378.94
GigaEthernet 100 Gbps	\$909.01

f) Servicio de Renta de Fibra Oscura

Concepto	Contraprestación anual
Cobro por un hilo de fibra	\$ 611.3971 M.N. por km

g) Actividades de apoyo

- **Tarifas para servicios de Visita Técnica.** Existen cinco tipos de visita que podrá solicitar el Concesionario [o Autorizado] Solicitante, el cobro dependerá de las actividades que se deban realizar para cada uno, dependiendo de la solicitud del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.

Tipo de Visita Técnica	Contraprestación única
Para Postes	\$1,473.9333 M.N. por km
Para Pozos y Canalizaciones	\$7,382.0525 M.N. por km
Para el servicio de Torres	\$12,385.9942 M.N. por Torre
Para Sitios, Predios y Espacios Físicos*	\$6,053.6547 M.N. por Predio
Para Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada.	\$ 6,053.6547 M.N. por Evento

* Sólo para el servicio de sitios, predios y espacios físicos la unidad base para el cobro es: periodo de 8 horas.

Cobro único: unidad base * número total de días de visita

Si es necesario realizar trabajos adicionales, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante deberá cubrir la totalidad de los costos de las actividades de:

Concepto	Contraprestación única
Apertura de un pozo	\$236.9957 M.N. por evento
Desazolve de un pozo	\$188.6017 M.N. por evento
Desagüe de un pozo	\$297.4473 M.N. por evento

- Tarifas para servicios de Análisis de Factibilidad.**

El Análisis de Factibilidad consiste en la evaluación del anteproyecto o solicitud de Compartición de Infraestructura Pasiva presentado por el Concesionario [o Autorizado] Solicitante. El Análisis de Factibilidad puede ser de la siguiente manera:

Tipo de análisis de factibilidad	Contraprestación única
Para la compartición de postes	\$789.6071 M.N. por km
Para la compartición de pozos, de ductos y canalizaciones	\$842.2476 M.N. por km
Para la compartición de torres	\$4,644.7478 M.N. por Torre
Construcción / Adaptación (Compartición de Espacios)	\$47,247.6802 M.N. por servicio
Infraestructura de Fuerza	\$49,543.9767 M.N. por servicio
Renta de Espacios Físicos	\$49,543.9767 M.N. por servicio
Renta de Predios	\$49,543.9767 M.N. por servicio
Para el Servicio de Renta de Fibra Oscura	\$825.4027 por km

En el anteproyecto, el Concesionario [o Autorizado] Solicitante deberá presentar las características de los equipos, cables o elementos de red que desea instalar. El Análisis de Factibilidad permite detectar qué elementos de Infraestructura Pasiva requerirán acondicionamiento, para que el Concesionario Solicitante pueda colocar los elementos presentados en el anteproyecto y en su caso sepa que puede haber un costo adicional a la tarifa por trabajos especiales.

El cobro por el concepto del Análisis de Factibilidad dependerá del tipo de análisis solicitado. En el caso de Torres, el análisis incluye tanto la revisión del anteproyecto del Concesionario [o Autorizado] Solicitante como del análisis de frecuencias para no interferencias que presente el concesionario y la capacidad de carga de la Torre.

- **Tarifas para servicios de Verificación.**

Cuando el Concesionario [o Autorizado] Solicitante realice la instalación de su red sobre la Infraestructura de Telnor, será necesario realizar una verificación de la instalación con el objeto de verificar que se cumpla en todo momento la Normatividad Técnica.

La tarifa para este servicio deberá estimarse mediante la siguiente ecuación:

Cobro único para el servicio de Verificación = unidad base * número total de días de verificación

Concepto	Contraprestación única
Verificación	\$2,213.9965 M.N. (unidad base)

h) Generales

Concepto	Contraprestación Única
Visita Técnica en falso	\$652.2038

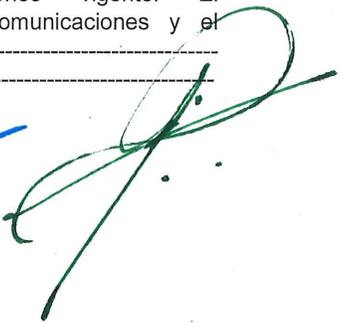
i) Tarifas por Trabajos Especiales

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.”⁵⁹

⁵⁹ Disponible en la ORCI de Telmex, página 473 del documento
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/piftext11121827.pdf>

En la Ciudad de México a siete de febrero de dos mil veinte, fecha en la que se concluye el Tercer Informe Trimestral dos mil diecinueve de Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica Impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones, mismo que se emite con los elementos que la Unidad de Cumplimiento, a través de la Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica, ha recabado en el periodo reportado en ejercicio de las facultades a que se refieren los artículos 41 y 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente. Dada su naturaleza, constituye un documento meramente informativo en términos del artículo 275 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), dirigido a verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la presentación de información documental, es decir, no tiene por objeto pronunciarse respecto del cumplimiento de obligaciones para la realización de cualquier trámite ante el Instituto, ni para la emisión de la certificación de cumplimiento efectivo a que se refiere el artículo Décimo Transitorio del decreto por el que fue expedida la LFTR, ya que la misma se emitirá, en su caso, únicamente a solicitud del AEP, previa supervisión y verificación del cumplimiento efectivo de sus obligaciones. Este informe no prejuzga sobre las posibles sanciones que pudieran derivarse de cualquier incumplimiento detectado por el Instituto en el ejercicio de sus facultades de supervisión y verificación, por lo que de resultar procedente iniciará los procedimientos sancionatorios o emitirá las sanciones que pudieran devenir con motivo de la supervisión y/o verificación descrita en el presente informe. Lo anterior, con fundamento en el artículo 275 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y lo dispuesto en el artículo 41 y 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente. El Titular de la Unidad de Cumplimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones y el Director General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica, firma. -----



Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial
Benito Juárez, C.P. 03720, CDMX

Tel: 55 5015-4000 / 800 2000 120