

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

JULIO - SEPTIEMBRE 2020



## 1 ÍNDICE

---

<b>1 ÍNDICE</b>	<b>1</b>
<b>2 ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>3 INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
3.1 ANTECEDENTES	10
3.2 OBJETIVO	12
<b>4 SERVICIOS MÓVILES</b>	<b>13</b>
4.1 CONVENIOS	13
4.1.1 MEDIDAS RELACIONADAS	13
4.1.2 INFORMACIÓN DE LOS CONVENIOS	14
4.1.3 PLAZOS PARA CONVENIOS DE SERVICIOS MÓVILES	15
4.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN	17
4.2.1 MEDIDAS RELACIONADAS	17
4.2.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	18
4.2.3 INFORMACIÓN DE LAS FALLAS	18
4.3 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES	22
4.3.1 MEDIDAS RELACIONADAS	22
4.3.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	23
4.3.3 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	25
4.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE	34
4.4.1 MEDIDAS RELACIONADAS	34
4.4.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	35
4.4.3 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	38
4.5 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA	42
4.5.1 MEDIDAS RELACIONADAS	42
4.5.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	43
4.5.3 NOTIFICACIONES DE SERVICIOS DE NOC	46
4.5.4 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	47
<b>5 SERVICIOS FIJOS</b>	<b>49</b>
5.1 CONVENIOS	49
5.1.1 MEDIDAS RELACIONADAS	49
5.1.2 INFORMACIÓN DE LOS CONVENIOS	50
5.1.3 PLAZOS PARA SOLICITUD, FIRMA Y REGISTRO DE CONVENIOS DE SERVICIOS FIJOS	52
5.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN	57
5.2.1 MEDIDAS RELACIONADAS	57
5.2.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	58
5.2.3 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	63

5.2.4 REDUNDANCIA Y BALANCEO DE TRÁFICO	66
5.3 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	68
5.3.1 MEDIDAS RELACIONADAS	68
5.3.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	69
5.3.3 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	92
5.3.4 PARÁMETROS DE CALIDAD	104
5.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA	111
5.4.1 MEDIDAS RELACIONADAS	111
5.4.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	113
5.4.3 SOLICITUDES DE USUARIO Y CONTRASEÑA PARA ACCESO AL SEG	119
5.4.4 SOLICITUDES DEL SERVICIO DE ACCESO Y USO COMPARTIDO DE OBRA CIVIL	120
5.4.5 SOLICITUDES DEL SERVICIO DE ACCESO Y USO COMPARTIDO DE ESPACIO EN TORRES	127
5.4.6 NOTIFICACIÓN DE DESPLIEGUE DE NUEVA OBRA CIVIL	132
5.4.7 INCIDENCIAS EN LOS SERVICIOS	132
<b>6 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN</b>	<b>133</b>
6.1 CONVENIOS	133
6.1.1 MEDIDAS RELACIONADAS	133
6.1.2 INFORMACIÓN DE LOS CONVENIOS	133
6.1.3 PLAZOS PARA SOLICITUD, FIRMA Y REGISTRO DE CONVENIOS DE DESAGREGACIÓN	134
6.2 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AEPT	136
6.2.1 MEDIDAS RELACIONADAS	136
6.2.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	138
6.2.3 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRL)	146
6.2.4 SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET (SRI)	156
6.2.5 SERVICIO DE REVENTA DE PAQUETES (SRP)	172
6.2.6 SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)	185
6.2.7 SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (SCyD)	207
6.2.8 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL (SDTBL)	212
6.2.9 SERVICIO DE COUBICACIÓN (SC)	221
<b>7 REPORTE DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO</b>	<b>226</b>
7.1 ANTECEDENTES	226
7.2 TELCEL	227
7.3 DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX Y TELNOR	227
7.4 RNUM Y RUMN	227
<b>8 DICTAMEN DE INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS</b>	<b>228</b>
8.1 TARIFAS MINORISTAS	228
8.1.1 TARIFAS AUTORIZADAS DEL SERVICIO MÓVIL	228
8.1.2 TARIFAS AUTORIZADAS DEL SERVICIO FIJO	232

8.2 TARIFAS MAYORISTAS	234
8.2.1 SERVICIOS MAYORISTAS DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES	234
8.2.2 SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE	238
8.2.3 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (MÓVIL)	240
8.2.4 SERVICIOS DE ENLACES DEDICADOS	241
8.2.5 SERVICIO DE DESAGREGACION DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONOMICO PREPONDERANTE	248
8.2.6 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (FIJA)	262

## 2. ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES



## 2 ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

Para efectos del presente Informe se entenderá por:

Acronimo	Descripción
<b>AEPR</b>	Agente Económico Preponderante en el sector de Radiodifusión, determinado como tal por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los términos establecidos en la Resolución P/IFT/EXT/060314/77.
<b>AEPT</b>	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones, determinado como tal por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los términos establecidos en la Resolución P/IFT/EXT/060314/76.
<b>Airbus</b>	Airbus SLC, S.A. de C.V.
<b>Altán / Altán Redes</b>	Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.
<b>Altata / Altata Telecomunicaciones</b>	Altata Telecomunicaciones de México, S.A.P.I. de C.V.
<b>Altcel</b>	Altcel, S.A.P.I. de C.V.
<b>AMX / América Móvil</b>	América Móvil, S.A. B. de C.V.
<b>AS</b>	Autorizado Solicitante.
<b>AT&amp;T</b>	En conjunto: AT&T OPCO Une Mex, S. de R.L. de C.V.; Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V.; AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.; AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.; AT&T NEW GI, S. de R.L. de C.V.; AT&T Norte, S. de R.L. de C.V. y AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V. Para efectos del análisis, debido a la adquisición del Grupo Iusacell por parte de AT&T, también se incluyen las razones sociales siguientes: Celulares, S.A. de C.V.; Comunicaciones Celulares de Occidente, S.A. de C.V.; Iusacell PCS de México, S.A. de C.V.; Iusacell PCS, S.A. de C.V.; Operadora Unefón, S.A. de C.V.; Portatel del Sureste, S.A. de C.V.; Sistemas Telefónicos Portátiles Celulares, S.A. de C.V.; SOS Telecomunicaciones, S.A. de C.V. y Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V.
<b>AuCIP</b>	Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva para servicios móviles.
<b>Autorizado</b>	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.
<b>Axtel</b>	Axtel, S.A.B. de C.V.
<b>Bestel</b>	Bestphone, S.A. de C.V. y Operbes, S.A. de C.V. (Forman parte de Grupo Televisa).
<b>BT</b>	BT Latam México, S.A. de C.V.
<b>Bueno Cell</b>	Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.
<b>CAR</b>	Contenido(s) Audiovisuale(s) Relevante(s)
<b>Carso / Grupo Carso</b>	Grupo Carso, S.A.B. de C.V.
<b>CDMX</b>	Ciudad de México
<b>Celmax</b>	Celmax Móvil, S.A. de C.V.
<b>Cierto</b>	Teligentia, S.A. de C.V. (Antes Teligentia).
<b>CMI</b>	Convenio Marco de Interconexión entre las redes Telcel, Telmex o Telnor con la Red Pública de Telecomunicaciones del Concesionario Solicitante que corresponda.
<b>Coeficiente</b>	Coeficiente Comunicaciones, S.A. de C.V.
<b>Comunicalo</b>	Comunicalo de México, S.A. de C.V.
<b>Concesionario</b>	Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Acrónimo	Descripción
<b>Connect</b>	Connect Telecom, S. de R.L. de C.V.
<b>Convenio(s)</b>	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.
<b>Convergencia</b>	Convergencia de México, S.A. de C.V.
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante.
<b>Decreto de Reforma Constitucional</b>	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.
<b>Desagregación</b>	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.
<b>DG-SVRA</b>	Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica.
<b>DH</b>	Días Hábiles.
<b>Directo</b>	Directo Telecom, S.A. de C.V.
<b>DISH</b>	Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.
<b>DM</b>	Divisiones Mayoristas.
<b>DN</b>	Días Naturales.
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>EM</b>	Empresas Mayoristas.
<b>Equivalencia de insumos</b>	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.
<b>Estatuto Orgánico</b>	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.
<b>FreedomPop</b>	Freedompop México, S.A. de C.V.
<b>GHD</b>	Grupo Hidalguense de Desarrollo, S.A. de C.V.
<b>GIE</b>	Grupo de Interés Económico.
<b>Gigacable</b>	Gigacable de Aguascalientes, S.A. de C.V.
<b>Grupo Televisa</b>	Las empresas contenidas en Bestel, Izzi y Sky, de conformidad con la definición de este apartado.
<b>ICD</b>	Indicadores Clave de Desempeño.
<b>IENTC</b>	IENTC, S. de R.L. de C.V.
<b>IFT / Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
<b>Inbursa / Grupo Inbursa</b>	Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.
<b>Infraestructura Pasiva</b>	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.

Acrónimo	Descripción
<b>Interconexión</b>	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.
<b>IP</b>	Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés Internet Protocol).
<b>IP Matrix</b>	IP Matrix, S.A. de C.V.
<b>ITC</b>	Informe Trimestral del Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
<b>Izzi</b>	En conjunto: Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.; Cabledés 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).
<b>JAH</b>	Soluciones de Tecnología JAH, S.A. de C.V.
<b>Kiwi Networks / Kiwi</b>	Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.
<b>LAC</b>	Código de área de localización para el servicio de voz y mensajes cortos en las tecnologías 2G (GSM) y 3G (UMTS).
<b>LFT</b>	Ley Federal del Trabajo.
<b>LFTR</b>	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
<b>Marcatel / Marcatel Com</b>	Marcatel Com, S.A. de C.V.
<b>Maxcom</b>	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.
<b>MCM / MCM Telecom</b>	Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.
<b>Medida / Medida de Preponderancia</b>	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.
<b>Medidas de Servicios de Desagregación</b>	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".
<b>Medidas de Servicios Fijos</b>	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".
<b>Medidas de Servicios Móviles</b>	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".
<b>Megacable</b>	Mega Cable, S.A. de C.V.

Acrónimo	Descripción
<b>Miguel Angel Arroyo Orta</b>	Concesionario Miguel Ángel Arroyo Orta.
<b>Neus</b>	Neus Mobile, S.A.P.I. de C.V.
<b>NIS</b>	Número de Identificador de Servicio
<b>NOC</b>	Nueva Obra Civil
<b>Oferta</b>	Oferta de Referencia publicada por el AEPT para la provisión de los servicios mayoristas regulados en las Medidas de Preponderancia.
<b>OMV</b>	Operador Móvil Virtual.
<b>Open IP</b>	OpenIP Comunicaciones, S.A. de C.V.
<b>ORCI</b>	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva.
<b>ORE</b>	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.
<b>OREDA</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
<b>pCAI</b>	Puerto de Conexión de Acceso Indirecto.
<b>PDIC</b>	Es el domicilio de la Coubicación que permite el acceso a un Punto de Interconexión.
<b>Pleno</b>	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.
<b>PROFECO</b>	Procuraduría Federal del Consumidor.
<b>Qualfon</b>	Qualtel, S.A. de C.V.
<b>Quattro Com</b>	LantolInternet, S.A. de C.V.
<b>R1 a R9</b>	Nueve regiones en las que se divide México para la prestación del servicio de telefonía móvil.
<b>RAC</b>	Código de área de ruteo para el servicio de datos 2G (GSM) o 3G (UMTS).
<b>Red Pública de Telecomunicaciones</b>	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.
<b>Replicabilidad económica</b>	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.
<b>Replicabilidad técnica</b>	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.
<b>Resolución Bienal</b>	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.
<b>Resolución de Preponderancia</b>	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.
<b>RNUM</b>	Red Nacional Última Milla.
<b>Robot</b>	Robot Comunicaciones, S. de R.L. de C.V.
<b>RPC</b>	Registro Público de Concesiones.
<b>RUMN</b>	Red Última Milla del Noroeste.

Acrónimo	Descripción
<b>SAI</b>	Servicios de Acceso Inalámbricos, S.A. de C.V.
<b>SEG</b>	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.
<b>SERT</b>	Sistema Electrónico de Registro de Tarifas.
<b>Servicio de AuCIP</b>	Servicio a través del cual el AEPT permite el uso de su infraestructura pasiva a los CS.
<b>Servicio de Usuario Visitante</b>	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.
<b>Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios / Servicio de OMV</b>	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.
<b>Servicio Mayorista de Telecomunicaciones</b>	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.
<b>Servicio Mayorista de Usuario Visitante</b>	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.
<b>Servicios Auxiliares Conexos</b>	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.
<b>Servicios de Datos Móviles</b>	Provisión de conexión inalámbrica y móvil para el intercambio de datos, incluyendo el intercambio de datos por medio de Internet.
<b>Servicios de Interconexión</b>	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.
<b>Servicios mayoristas regulados</b>	Servicio que ofrece el Agente Económico Preponderante al amparo de las Ofertas de Referencia.
<b>Servnet</b>	Servnet México, S.A. de C.V.
<b>SIP</b>	Protocolo de Iniciación de Sesión (SIP por sus siglas en inglés Session Initiation Protocol).
<b>Sisdecom</b>	Sisdecom, S.A. de C.V.
<b>Sky</b>	Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.
<b>T1</b>	Primer trimestre.
<b>T2</b>	Segundo trimestre.
<b>T3</b>	Tercer trimestre.
<b>T4</b>	Cuarto trimestre.

Acrónimo	Descripción
<b>TAC</b>	Código de área de búsqueda para la tecnología 4G (LTE).
<b>Telcel</b>	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
<b>Telecom 360</b>	Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V. (Empresa subsidiaria de Grupo Elektra).
<b>Telecomm</b>	Telecomunicaciones de México.
<b>Telecomunicaciones Brihmca</b>	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.
<b>Telefónica</b>	Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. y Pegaso PCS, S.A. de C.V.
<b>Telesites</b>	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.
<b>Telmex</b>	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
<b>Telnor</b>	Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.
<b>Totalplay</b>	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
<b>TTC</b>	Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.
<b>TV Rey</b>	TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.
<b>UC Telecom</b>	UC Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.
<b>Ultravisión</b>	Ultravisión, S.A. de C.V.
<b>Usuario Final</b>	Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.
<b>UV</b>	Usuario Visitante.
<b>Vinoc</b>	Vinoc, S.A.P.I. de C.V.
<b>Vission Cable</b>	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.

## 3. INTRODUCCIÓN



## 3 INTRODUCCIÓN

---

### 3.1 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.

Posteriormente, 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 notificado el 8 de marzo de 2017.

En dicha Resolución Bienal, se ordenó la separación funcional del Agente Económico Preponderante con el fin de garantizar el acceso efectivo a la red local, la infraestructura pasiva y los enlaces dedicados locales en condiciones no discriminatorias.

En ese tenor, con el propósito de facilitar la implementación de la medida, se consideró necesaria la participación del Instituto, en coordinación con el Agente Económico Preponderante, en un grupo multidisciplinario que coadyuvara con consultas, aclaraciones e implementación de la misma.

Para tal fin, el 7 de abril de 2017 el Pleno del Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/EXT/070417/124 denominado "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece el grupo de transición a que se refieren las Medidas Sexagésima Quinta del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima del Anexo 3".

Finalmente, el 27 de febrero de 2018, el Pleno del Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/270218/130 denominado "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve sobre el Plan Final de Implementación de Separación Funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., en términos de las Medidas

Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3 establecidas mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119".

El Plan Final de Implementación incluyó una serie de acciones y obligaciones impuestas a los integrantes del Agente Económico Preponderante para su implementación, a efecto de dar cumplimiento a las medidas de separación funcional establecidas en la Resolución Bial.

El 25 de febrero de 2020, el Pleno del Instituto emitió diversos Acuerdos mediante los cuales modificó y autorizó los términos y condiciones de las Ofertas de Referencia para la prestación de los servicios mayoristas de arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión, de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y de Desagregación Efectiva de la Red Local para las Empresas Mayoristas como integrantes del Agente Económico Preponderante.

En la misma fecha, también se emitieron diversos Acuerdos mediante los cuales se modificaron y autorizaron los términos y condiciones de las Ofertas de Referencia para la prestación de los servicios mayoristas de arrendamiento de Enlaces Dedicados entre localidades y de Larga Distancia Internacional, de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y de Desagregación Efectiva de la Red Local, para las Divisiones Mayoristas de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y de Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

Finalmente, las empresas mayoristas creadas con motivo de la separación funcional decretada por el Instituto, es decir Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V. y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V., iniciaron operaciones el 6 de marzo de 2020.

### **3.2 OBJETIVO**

El presente ITC 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, así como a RNUM y RUMN debido a las obligaciones derivadas de la Separación Funcional. 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, se incluye la supervisión y verificación de los siguientes rubros:

- servicios móviles
- servicios fijos
- servicios de desagregación
- reporte de presentación oportuna de los ICD
- dictamen de precios y tarifas

Con fundamento en el artículo 275 de la LFTR, la DG-SVRA emite el presente ITC 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.

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 ITC 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 ITC 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 ITC 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 de regulación asimétrica.

## 4. SERVICIOS MÓVILES



## 4 SERVICIOS MÓVILES

---

### 4.1 CONVENIOS

#### 4.1.1 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 CMI.

**Decimosexta:** especifica que el AEP 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 AEP 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 CS y OMV dentro de los 15 días siguientes a los que le sea presentada la solicitud.

**Cuadragésima Primera:** especifica que el AEP deberá suscribir los Convenios y/o modificaciones con los CS y OMV 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 AEP y los CS o entre el AEP y el OMV 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 AuCIP, el AEP y el CS designarán a uno o más peritos para que rindan un dictamen.

**Décima Transitoria:** detalla que el AEP deberá prestar el Servicio Mayorista de UV hasta por cinco años, contados a partir de la firma del Convenio.

#### 4.1.2 INFORMACIÓN DE LOS CONVENIOS

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

Figura 4.1: Obligaciones relacionadas con los Convenios de los Servicios Móviles [Fuente: Anexo 1 de la Resolución Bienal y CMI 2020]

Medidas/Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos <sup>1</sup>
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 <sup>1</sup> 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
Art. 128 LFTR	Los convenios de interconexión deberán registrarse ante el Instituto en el Registro Público de Telecomunicaciones dentro de los treinta días hábiles siguientes a su celebración.	30 DH siguientes a su celebración
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 <sup>1</sup> contados a partir de la fecha de solicitud del CS

<sup>1</sup> Para contabilizar los plazos de las obligaciones referente a la firma y a la presentación de un convenio para su registro, el conteo se inicia a partir del DH siguiente.

Las Medidas de Preponderancia del Anexo 1, no contemplan un plazo determinado para la suscripción de Convenios Modificatorios; sin embargo, es de considerar lo que establece la Cláusula Decimotercera del CMI, arriba descrita.

Cabe aclarar que para la firma de Convenios se consideran los días sábado y domingo como inhábiles, además de los días de descanso obligatorio señalados en el artículo 74 de la LFT<sup>1</sup>. Para el registro de los mismos, se consideran los días antes mencionados y los no laborables en el Instituto<sup>2</sup>. La obligación de firma en plazo aplica a los Convenios Marco y a los Convenios resultado de Resoluciones del Instituto, mientras que el registro en plazo aplica tanto a Convenios Marco como a Convenios Modificatorios.

#### RESUMEN

##### Telcel

- En el T3 2020 se realizaron seis solicitudes del servicio de OMV, dos concluyeron el proceso de suscripción y presentación ante el Instituto; continúan las acciones de supervisión para los cuatro convenios restantes.

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

<sup>2</sup> 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 2020. Disponible en el siguiente enlace:  
[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5546199&fecha=11/12/2018](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5546199&fecha=11/12/2018)  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5581621&fecha=11/12/2019](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5581621&fecha=11/12/2019)

### Telesites

- Respecto de los convenios de AuCIP, un convenio concluyó el proceso de suscripción y presentación ante el Instituto.

### 4.1.3 PLAZOS PARA CONVENIOS DE SERVICIOS MÓVILES

A continuación, se muestran las diferentes etapas relacionadas con la suscripción de Convenios de servicios mayoristas realizadas entre los integrantes del AEPT y los diferentes CS, hasta culminar con el registro ante el Instituto durante el T3 2020.

### OPERADOR MÓVIL VIRTUAL

#### ► TELCEL

#### Convenio Modificatorio

Se tiene el reporte de seis solicitudes correspondientes a la suscripción de Convenios Modificatorios de OMV, los cuales fueron celebrados por las partes, y presentados ante el instituto para su registro en el RPC (Figura 4.2).

Figura 4.2: Detalle de los Convenios Modificatorios de OMV solicitados a Telcel [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Nº	CS <sup>1</sup>	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) <sup>2</sup>	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) <sup>3</sup>	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	Neus Mobile S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	29/07/2020	07/08/2020	7	03/09/2020	19
2	Ibo Cell S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	11/09/2020	22/09/2020	6	30/09/2020	6
3	Celmax Móvil S.A. de C.V.	Modificatorio	22/09/2020		En proceso al término del T3 2020		
4	Freedompop México S.A. de C.V.	Modificatorio	28/09/2020		En proceso al término del T3 2020		
5	Neus Móbiles S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	28/09/2020		En proceso al término del T3 2020		
6	Operbes S.A. de C.V.	Modificatorio	29/09/2020		En proceso al término del T3 2020		

<sup>1</sup> En el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para que la información sea acorde con la información en poder del RPC.

<sup>2</sup> La fecha de notificación de la Resolución, es la fecha a partir de la cual se empieza a contar el periodo de firma del Convenio.

<sup>3</sup> La firma en plazo solo aplica a Convenios Marco o Convenios Modificatorios resultado de una Resolución del IFT.

Nota: El Acuerdo P/IFT/EXT/200320/5 que entró en vigor el 23 de marzo de 2020, estableció una salvedad respecto al trámite UCS-01-022 para que el mismo siguiera habilitado, sin embargo el Acuerdo P/IFT/EXT/260320/6 que entró en vigor el 30 de marzo del mismo año, estableció en su Transitorio Segundo que, se dejaba totalmente sin efectos el Acuerdo anterior, esto sin establecer una salvedad respecto al trámite UCS-01-022, en consecuencia, el mismo quedó suspendido desde el 30 de marzo de 2020, siendo que, hasta la emisión del Acuerdo P/IFT/EXT/300420/10, que entró en vigor a partir del 01 de mayo de 2020, se estableció una salvedad respecto del trámite UCS-01-022; en ese sentido, los plazos para el trámite UCS-01-022 comenzaron a correr desde el día 01 de mayo de 2020, sin que a la fecha, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emitiera modificaciones al respecto. Por lo tanto, se advierte que, desde el 30 de marzo de 2020 hasta el 30 de abril de la misma anualidad, los plazos y términos para ingresar el trámite UCS-01-022 se encontraron suspendidos.

### USUARIO VISITANTE

#### Convenio Modificatorio

Se tiene el reporte de dos solicitudes correspondientes a la suscripción de Convenios Modificatorios de UV, los cuales fueron celebrados por las partes, y presentados ante el instituto para su registro en el RPC (Figura 4.3).

Figura 4.3: Detalle de los Convenios Modificatorios de UV solicitados a Telcel [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

N°	CS <sup>1</sup>	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) <sup>2</sup>	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) <sup>3</sup>	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	Altán Redes S.A.P.I. de C.V.	Modificatorio	03/09/2020	03/09/2020	0	15/09/2020	8
2	Pegaso Telecomunicaciones S.A. de C.V.	Modificatorio	01/09/2020	01/09/2020	0	10/09/2020	7

1 En el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para que la información sea acorde con la información en poder del RPC.  
2 La fecha de notificación de la Resolución, es la fecha a partir de la cual se empieza a contar el periodo de firma del Convenio.  
3 La firma en plazo solo aplica a Convenios Marco o Convenios Modificatorios resultado de una Resolución del IFT.  
Nota: El Acuerdo P/IFT/EXT/200320/5 que entró en vigor el 23 de marzo de 2020, estableció una salvedad respecto al trámite UCS-01-022 para que el mismo siguiera habilitado, sin embargo el Acuerdo P/IFT/EXT/260320/6 que entró en vigor el 30 de marzo del mismo año, estableció en su Transitorio Segundo que, se dejaba totalmente sin efectos el Acuerdo anterior, esto sin establecer una salvedad respecto al trámite UCS-01-022, en consecuencia, el mismo quedó suspendido desde el 30 de marzo de 2020, siendo que, hasta la emisión del Acuerdo P/IFT/EXT/300420/10, que entró en vigor a partir del 01 de mayo de 2020, se estableció una salvedad respecto del trámite UCS-01-022; en ese sentido, los plazos para el trámite UCS-01-022 comenzaron a correr desde el día 01 de mayo de 2020, sin que a la fecha, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emitiera modificaciones al respecto. Por lo tanto, se advierte que, desde el 30 de marzo de 2020 hasta el 30 de abril de la misma anualidad, los plazos y términos para ingresar el trámite UCS-01-022 se encontraron suspendidos.

## ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA

### ► TELESITES

#### Convenio Marco

Se presentó una solicitud que derivó en suscripción de Convenio Marco de la Oferta de AuCIP, y se presentó para registro ante el Instituto en el periodo de mérito (Figura 4.4).

Figura 4.4 Detalle de los Convenios Marco de AuCIP solicitados a Telesites [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

N°	CS <sup>1</sup>	Tipo de Convenio	Fecha de solicitud (o notificación de Resolución) <sup>2</sup>	Fecha de firma	Plazo de firma (DH) <sup>3</sup>	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
1	Pegaso PCS S.A. de C.V.	Marco	29/07/2020	03/08/2020	3	14/09/2020	30

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 RPC.  
2 La fecha de notificación de la Resolución es la fecha a partir de la cual se empieza a contar el periodo de firma del Convenio.  
3 La firma en plazo solo aplica a Convenios marco o Convenios modificatorios resultado de una Resolución del IFT.  
Nota: El Acuerdo P/IFT/EXT/200320/5 que entró en vigor el 23 de marzo de 2020, estableció una salvedad respecto al trámite UCS-01-022 para que el mismo siguiera habilitado, sin embargo el Acuerdo P/IFT/EXT/260320/6 que entró en vigor el 30 de marzo del mismo año, estableció en su Transitorio Segundo que, se dejaba totalmente sin efectos el Acuerdo anterior, esto sin establecer una salvedad respecto al trámite UCS-01-022, en consecuencia, el mismo quedó suspendido desde el 30 de marzo de 2020, siendo que, hasta la emisión del Acuerdo P/IFT/EXT/300420/10, que entró en vigor a partir del 01 de mayo de 2020, se estableció una salvedad respecto del trámite UCS-01-022; en ese sentido, los plazos para el trámite UCS-01-022 comenzaron a correr desde el día 01 de mayo de 2020, sin que a la fecha, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emitiera modificaciones al respecto. Por lo tanto, se advierte que, desde el 30 de marzo de 2020 hasta el 30 de abril de la misma anualidad, los plazos y términos para ingresar el trámite UCS-01-022 se encontraron suspendidos.

## 4.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN

### 4.2.1 MEDIDAS RELACIONADAS

**Cuarta:** establece que el AEP deberá prestar a los CS el Servicio de Interconexión para Terminación de Tráfico en sus redes.

**Quinta:** dispone que el AEP debe señalar y poner a disposición de los concesionarios solicitantes todos los Puntos de Interconexión.

**Sexta:** establece que el AEP está obligado a prestar el servicio de Tránsito a los CS.

**Séptima:** especifica que el AEP debe proporcionar a los CS: 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 AEP 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 CS.

**Novena:** especifica que el AEP estará obligado a proveer el servicio de Coubicación a los CS.

**Décima:** establece que el AEP deberá permitir el uso de un mismo Enlace de Interconexión para cursar distintos tipos de Tráfico.

**Vigésima Quinta:** dispone que el AEP 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 CS.

**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 LFTR, o con la legislación que la sustituya o modifique.

**Septuagésima Octava:** indica que el AEP 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 ICD.

El Servicio de Interconexión permite a los Concesionarios llevar a cabo una conexión física o virtual, lógica y funcional entre Redes Públicas de Telecomunicaciones, para 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 bien, 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.

## 4.2.2 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 tránsito<sup>3</sup>
- 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.

Las obligaciones de Preponderancia referentes a las solicitudes del Servicio de Interconexión móvil se presentan en la Figura 4.5.

Figura 4.5: Obligaciones relacionadas con solicitudes de Servicios de Interconexión móvil [Fuente: CMI 2019 / 2020]

Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
Anexo E, numeral 1	Plazos máximos para la habilitación del servicio	El plazo de habilitación dependerá si la solicitud de servicio ha sido pronosticada y 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

## RESUMEN

### Telcel

- Durante el T3 2020, no se reportaron solicitudes de servicio de interconexión.
- Se reportaron 38 incidencias de siete CS.

## 4.2.3 INFORMACIÓN DE LAS FALLAS

En la Figura 4.6 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 especifica 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.

<sup>3</sup> Es importante reseñar, 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.

Figura 4.6: Obligaciones relacionadas con la solución de fallas reportadas para el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: CMI 2019 / 2020]

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

## SOLUCIÓN DE FALLAS

En cuanto a los tiempos de solución de fallas, el AEPT indica que todas fueron atendidas exactamente en un minuto desde la recepción de la misma. Esto se debe a que, una vez detectada la falla, el tráfico es desviado automáticamente a rutas alternas, de ahí que el AEPT por defecto asigne ese tiempo de solución. Por tanto, se resolvieron todas las fallas dentro de los tiempos máximos establecidos en el CMI.

## TIPO DE SERVICIO AFECTADO

En el T3 2020 se reportaron un total de 38 fallas para el Servicio de Interconexión referidas a puertos de acceso y dispositivos, como se observa en la Figura 4.7.

Figura 4.7: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Servicio afectado		Fallas totales
	Puerto	Otro (dispositivo)	
AT&T	4	1	5
Grupo Televisa <sup>1</sup>	11	-	11
MCM	5	1	6
Telefónica	5	3	8
UC Telecom	1	-	1
Maxcom	2	-	2
Directo	5	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>38</b>

<sup>1</sup> Corresponde al siguiente GIE: Cablemás Telecomunicaciones S.A. de C.V., Cablevisión Red S.A. de C.V., Cablevisión, S.A. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

## TIPO DE AFECTACIÓN

Como se mencionó, el CMI contempla plazos máximos de solución de fallas dependiendo si la afectación del servicio es total o parcial. La Figura 4.8 muestra el número de fallas resueltas durante el T3 2020 en los Servicios de Interconexión, por tipo de afectación asignada.

Figura 4.8: Fallas reportadas para los Servicios de Interconexión móvil por tipo de afectación [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Afectación del servicio		Fallas totales
	Parcial	Total	
AT&T	5	-	5
Grupo Televisa <sup>1</sup>	11	-	11
MCM	6	-	6
Telefónica	8	-	8
UC Telecom	1	-	1
Maxcom	2	-	2
Directo	5	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>38</b>
%	100%	-	100%

<sup>1</sup> Corresponde al siguiente GIE: Cablemás Telecomunicaciones S.A. de C.V., Cablevisión Red S.A. de C.V., Cablevisión, S.A. de C.V., TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

## RESPONSABLE DE LAS FALLAS

De las 38 fallas reportadas en el T3 2020, 5 (13.16%) fueron imputables al AEP y 33 (86.84%) al CS (Figura 4.9).

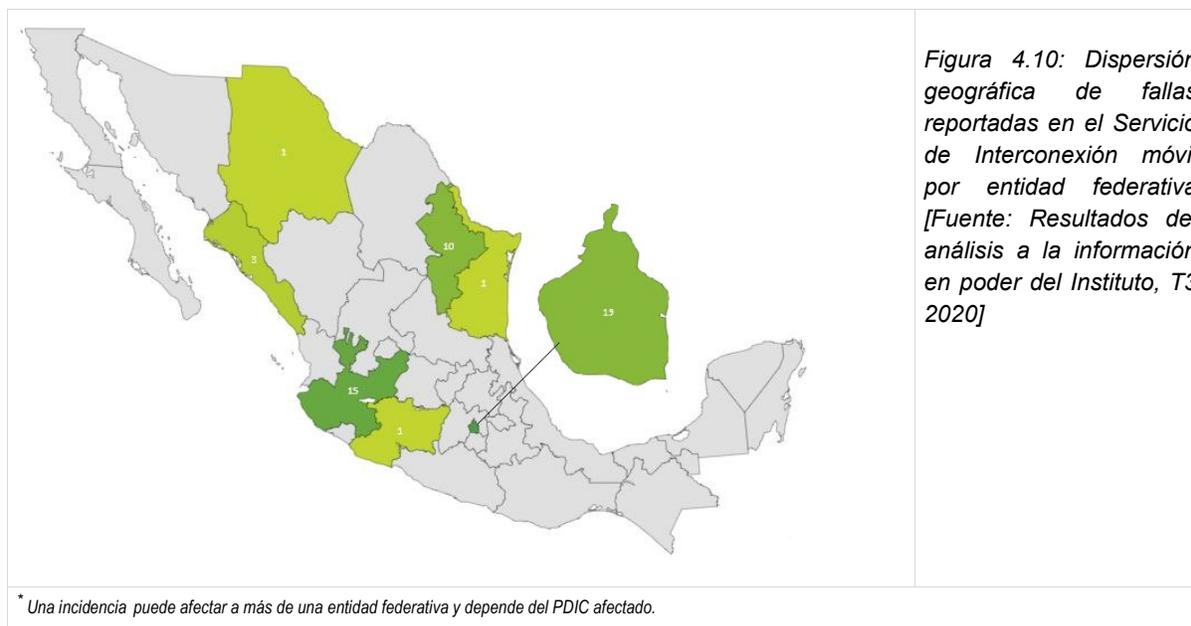
Figura 4.9: Responsable de las fallas acontecidas en el Servicio de Interconexión móvil [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Responsable de las fallas			
	AEPT	CS	Terceros <sup>1</sup>	Total
AT&T	1	4	-	5
Grupo Televisa	-	11	-	11
MCM	1	5	-	6
Telefónica	3	5	-	8
UC Telecom	-	1	-	1
Maxcom	-	2	-	2
Directo	-	5	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>-</b>	<b>38</b>
<b>%</b>	<b>13.16%</b>	<b>86.84%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Las incidencias de terceros son aquellas que no son responsabilidad del AEPT ni del CS.

Es importante señalar que entre los CS que reportaron fallas se encuentra Telefónica, quien a pesar de no haber suscrito el CMI de Preponderancia para dichos servicios, sí firmó otro, en el que se aplican condiciones y obligaciones de plazos distintos.

A continuación, la Figura 4.10 muestra por entidad federativa el número de fallas reportadas en el periodo analizado. Cabe resaltar que una incidencia puede afectar a más de un PDIC.



Asimismo, la Figura 4.11 presenta el número de fallas en las entidades federativas donde se encuentran los diferentes puntos de Interconexión.

Figura 4.11: Fallas del Servicio de Interconexión móvil reportadas por CS y por entidad federativa [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Entidad Federativa	No Incidencias
AT&T	CDMX, Jalisco, Nuevo León	5
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>
Grupo Televisa	Jalisco	7
	CDMX	3
	Nuevo León	1
<b>Subtotal</b>		<b>11</b>
MCM	Jalisco	1
	CDMX	3
	CDMX, Jalisco	2
<b>Subtotal</b>		<b>6</b>
Telefónica	Chihuahua	1
	Tamaulipas	1
	Sinaloa	3
	Michoacán	1
	CDMX	1
	Nuevo León	1
<b>Subtotal</b>		<b>8</b>
UC Telecom	CDMX	1
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>
Maxcom	CDMX	2
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>
Directo	Jalisco	2
	Nuevo León	3
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>
<b>Total general</b>		<b>38<sup>1</sup></b>

<sup>1</sup> Una incidencia puede afectar a más de una entidad federativa y depende del PDIC afectado.

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

#### 4.3.1 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.

**Decimooctava:** 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 lo sucesivo 'Oferta OMV') contiene los términos y condiciones bajo los cuales el AEPT deberá ofrecer los servicios a los OMV, de manera 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. Se destaca que la Oferta contempla diferentes modelos de negocio que se puede adoptar, el OMV como Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red y el modelo de OMV Completo y/o Habilitador de Red.

#### 4.3.2 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 a proveer para la comercialización o reventa son:

##### 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 postpago
- administración de usuarios prepago
- administración de usuarios mixtos
- activación de servicios de valor agregado básicos
- roaming internacional

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 4.12 recoge las obligaciones de Preponderancia relacionadas con solicitudes del Servicio de OMV.

Figura 4.12. Obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de OMV [Fuente: Ofertas OMV 2018/2019/2020]

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 la complejidad de la integración de los diferentes elementos mencionados en el numeral 2 del Anexo II Acuerdos Técnicos, de la Oferta siendo entre 60 (sesenta) o 122 (ciento veintidós) DH. En el entendido que los plazos antes señalados podrán verse modificados por requerimiento específico por parte del OMV <sup>1</sup>
<small><sup>1</sup> 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.</small>		

Para las Ofertas OMV 2018, 2019 y 2020, no se establecen plazos para la validación de solicitudes y la viabilidad técnica.

## RESUMEN

### Telcel

- Durante el T3 2020, se registró una solicitud de los servicios básicos por parte de un concesionario, adicionalmente, se tiene el reporte de 3 solicitudes de servicios adicionales, por parte de 3 concesionarios.
- Se reportaron 2,751 incidencias de ocho OMV.

### TELCEL

El Anexo 1 'Oferta de Servicios', numeral V de las Ofertas OMV 2018, 2019 y 2020 establece el procedimiento de solicitud de los servicios y los plazos máximos para la liberación comercial de estos.

De la información analizada, relativa a la Oferta OMV, se identificó lo siguiente: Neus firmó la Oferta 2018, mientras que la de 2019 la firmaron Altcel, Bueno Cell, FreedomPop, Telecom 360, Servitron y TV Cable de Oriente; por lo que refiere a la Oferta 2020 la firmaron Axtel<sup>4</sup>, Maxcom<sup>5</sup>, Operbes, Cablevisión Red y Ometel. En ese contexto, el análisis de las obligaciones se realizó con base a lo que establece la Oferta que firmó cada CS.

Se tiene registro de una solicitud de servicios básicos de la oferta y tres solicitudes de servicios adicionales, por parte de cuatro concesionarios, las cuales se muestran en la Figura 4.13.

Figura 4.13 Solicitud del servicio de Servicios Adicionales durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Tipo de solicitud	Fecha de recepción de solicitud	Fecha de conclusión de implementación de la solicitud	Fecha de ejecución de pruebas
Telecom 360	Creación de Plan de Prepago	18/07/2020	30/07/2020	30/07/2020
Neus	Modificación de Plan de prepago	27/07/2020	10/09/2020	10/09/2020
FreedomPop	Creación de Plan de Prepago	21/09/2020	03/11/2020	03/11/2020
Cablevisión Red	Voz, SMS y Datos	07/09/2020	- <sup>1</sup>	
<small><sup>1</sup> El AEP reportó la fecha acordada y la fecha de entrada en operación del servicio con estatus "PENDIENTE".</small>				

<sup>4</sup> Se consideró como parte de Axtel a Airbus S. de R.L. de C.V y a Alestra Servicios Móviles, S.A. de C.V.

<sup>5</sup> Maxcom Telecomunicaciones S.A.B. de C.V. en su carácter de cedente, cedió sus derechos a Celmax S.A. de C.V. en su carácter de cesionario, con la comparecencia de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. el 20 de agosto de 2019.

### 4.3.3 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

De conformidad con lo dispuesto en el Anexo VII ‘Procedimiento de la Atención de Incidencias’ de las Ofertas OMV 2018, 2019 y 2020, las incidencias pueden ser de tres tipos:

- operación y mantenimiento
- informática
- ingeniería

Las obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias se clasifican de acuerdo a la Oferta OMV como se observa en la Figura 4.14.

Figura 4.14: Obligaciones relacionadas con los reportes de incidencias del Servicio de OMV [Fuente: Ofertas OMV 2018, 2019 y 2020]

Numeral de la Oferta OMV	Obligaciones	Plazos
Anexo VII, numeral 3 (OMV 2018, OMV 2019 y OMV 2020)	Validación de incidencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta 2018 <b>Validado</b> - Telcel revisa que el Reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de Atención del mismo dentro de las 12 horas posteriores a la apertura del reporte en un horario de lunes o domingo de 7 o 22 horas, fuera de ese horario de atención será de 24 horas.</li> <li>• Oferta 2019 y Oferta 2020 <b>Validado</b> - Telcel revisa que el Reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de Atención del mismo dentro de las 24 horas posteriores a la apertura del reporte.</li> </ul>
Anexo VII, numerales 4 y 5 (OMV 2018 / 2019 / 2020)	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"> <li>• OMV Revendedor y según la gravedad de la incidencia                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o menor – 72 horas en el 98% de los casos</li> <li>o media – 72 horas en el 98% de los casos</li> <li>o crítica – 12 horas en el 98% de los casos</li> </ul> </li> <li>• OMV Completo y según la gravedad de la incidencia                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o menor – 72 horas en el 99% de los casos</li> <li>o media – 48 horas en el 98% de los casos</li> <li>o 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</li> </ul> </li> </ul>

Es preciso reseñar que, conforme a lo dispuesto en el Anexo VII, numeral 4 para las Ofertas OMV 2018, 2019 y 2020, los tiempos de solución de la falla se contabilizarán una vez transcurridas 24 horas a partir de la recepción del reporte.

### COMPARATIVO DE OTROS PARÁMETROS E INDICADORES

En el T3 2020, por lo que refiere a OMV Revendedor y completo, el número de líneas totales de usuarios finales aumentó. Respecto al número de incidencias por cada 1,000 líneas, aumentó únicamente para OMV revendedor. El tiempo promedio de solución aumento para el OMV completo (Figura 4.15).

		T2 2020	T3 2020	Var.
Líneas totales	Revendedor	1,785,433	1,917,762	7.41%
	Completo	20,866	27,347	31.06%
Inc. por cada 1,000 líneas	Revendedor	0.86	1.38	60.27%
	Completo	4.70	4.10	-12.80%
Tiempo medio de solución	Revendedor	4.95 horas	3.68 horas	-25.82%
	Completo	22.60 horas	43.92 horas	94.37%

Figura 4.15: Comparativo de otros parámetros e indicadores del Servicio de OMV entre el T2 2020 y el T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

## VALIDACIÓN DE REPORTES DE INCIDENCIA

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.

En el periodo de análisis, se compararon los tiempos de validación de las 2,751 incidencias reportadas contra los plazos definidos en la Oferta. Como se observa en la Figura 4.16, el 99.93% se validaron en tiempo.

Figura 4.16: Plazos en la validación de incidencias relativas al Servicio de OMV por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo	
Airbus <sup>1</sup>	24	-	24
Altcel	45	-	45
Bueno Cell	19	-	19
Celmax	87	1	88
FreedomPop	202	-	202
Neus <sup>2</sup>	27	-	27
Operbes	74	-	74
Telecom 360	2,271	1	2,272
<b>TOTAL</b>	<b>2,749</b>	<b>2</b>	<b>2,751</b>
<b>%</b>	<b>99.93%</b>	<b>0.07%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el análisis se consideró Airbus como parte de Axtel

<sup>2</sup> Análisis realizado conforme a la Oferta OMV 2018

Nota: Para este análisis se incluye el total de incidencias reportadas en el trimestre.

## INCIDENCIAS POR TIPO DE OMV

En lo que respecta a la información de este apartado, del total de incidencias relacionadas con el Servicio de OMV (2,751), cabe aclarar que 127 de estas fueron excluidas debido a: i) el reporte fue rechazado; ii) el OMV solicitó la cancelación; iii) el reporte no cumplía con la información necesaria y iv) por duplicidad del ticket de incidencia;

asimismo, de las incidencias excluidas, 102 fueron imputables a terceros<sup>6</sup>. Por lo expuesto, el análisis se realizó sobre 2,624 incidencias (Figura 4.17).

También es importante considerar el tamaño de cada operador, por lo que se incluye en este análisis el número de líneas por OMV declaradas al final del trimestre sujeto a revisión.

Figura 4.17: Número de incidencias en el Servicio por tipo de OMV y número de líneas [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

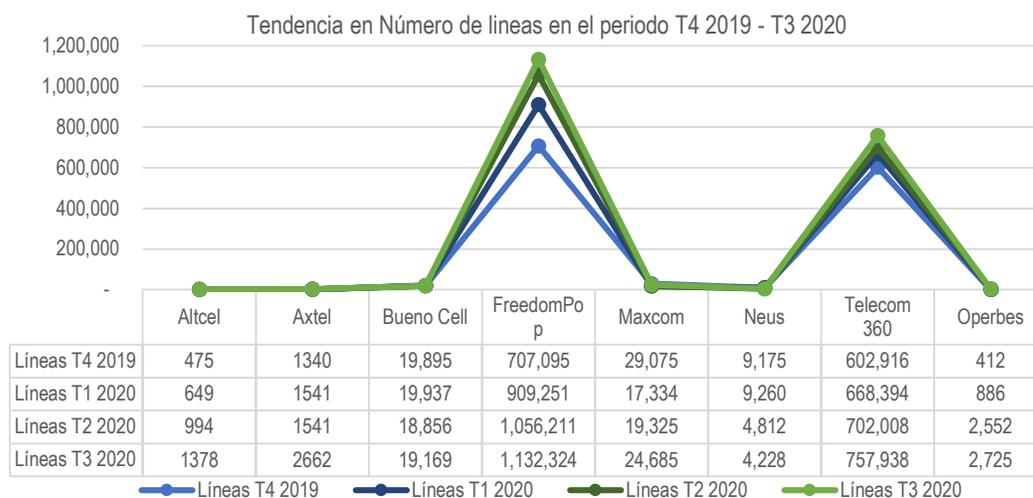
OMV	Tipo de OMV	Incidencias	% de Incidencias <sup>1</sup>	Líneas
Airbus <sup>2</sup>	Completo	22	0.83%	2,662
Altcel	Revendedor	41	2.98%	1,378
Bueno Cell	Revendedor	19	0.10%	19,169
Celmax <sup>3</sup>	Completo	60	0.24%	24,685
FreedomPop	Revendedor	183	0.02%	1,132,324
Neus	Revendedor	27	0.64%	4,228
Operbes	Revendedor	68	2.50%	2,725
Telecom 360	Revendedor	2,204	0.29%	757,938
<b>TOTAL</b>	-	<b>2,624</b>	<b>0.13%</b>	<b>1,945, 109</b>

<sup>1</sup> El porcentaje corresponde al número de incidencias reportadas respecto al total de líneas.  
<sup>2</sup> Para el análisis se consideró Airbus como parte de Axtel  
<sup>3</sup> Para el análisis se consideró Celmax como parte de Maxcom

### TENDENCIA DEL NÚMERO DE LÍNEAS EN 2020

Del análisis anterior, se observa en la Figura 4.18 la variación que han manifestado los OMV desde el T4 2019 hasta el T3 2020 con relación al número de líneas que opera cada uno de ellos. De lo que se observa un aumento significativo en el total de líneas para los OMV FreedomPop y Telecom 360, y un ligero incremento en general para el resto de los operadores.

Figura 4.18: Número total de líneas y su tendencia en el periodo T4 2019 – T3 2020 para OMV Revendedor y Completo [Fuente: Información en poder del Instituto, T4 2019 / T3 2020]



<sup>6</sup> Las incidencias de terceros son aquellas que no son responsabilidad del AEPT o del OMV. Por ejemplo “Tercero, la incidencia se genera por que el usuario no recibe SMS cortos, o no puede recibir llamadas de otro Operador.”

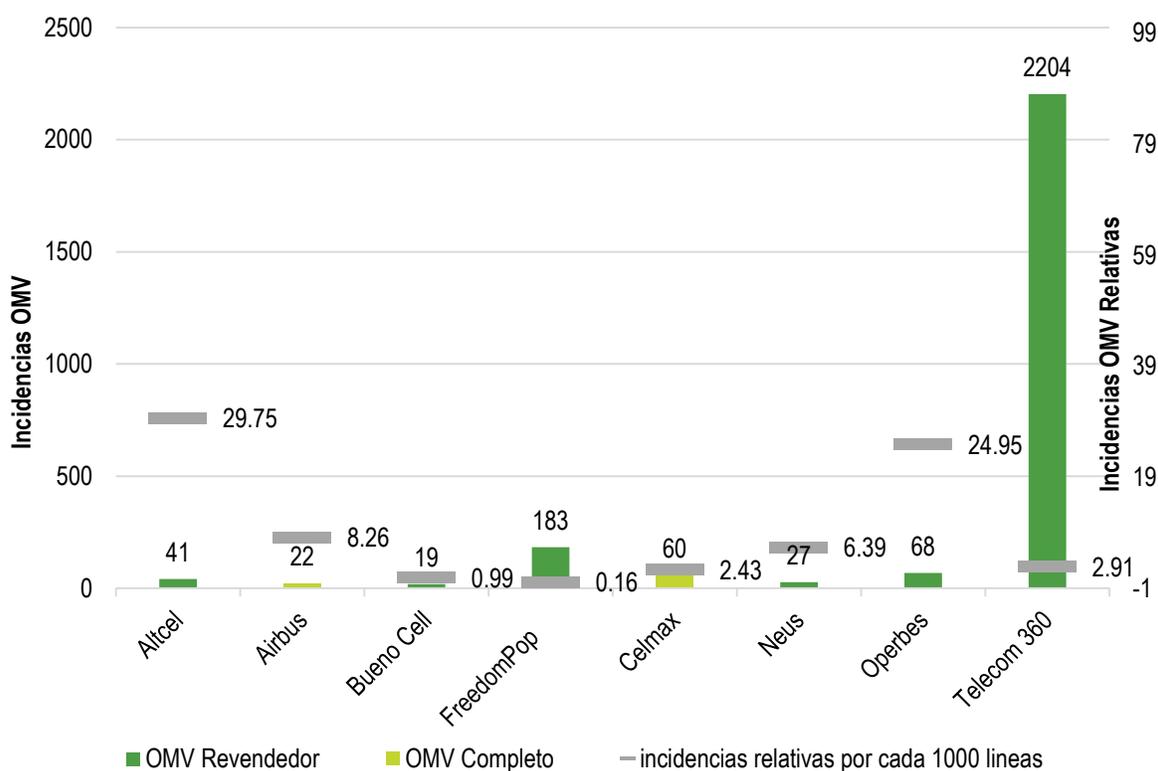
## GRAVEDAD DE LAS INCIDENCIAS

Del total de incidencias analizadas, 2,542 fueron reportadas por los OMV Revendedores, todas clasificadas como gravedad menor, las 82 restantes pertenecen a OMV Completos y se clasificaron como gravedad menor de acuerdo a las Ofertas OMV 2018, 2019 y 2020.

## INCIDENCIAS RELATIVAS AL NÚMERO TOTAL DE LÍNEAS

Considerando el tamaño de cada operador la Figura 4.19 muestra en tonalidades verdes el número total de incidencias por cada operador, adicionalmente se presenta en color gris la relación existente, entre el número total de incidencias por cada 1,000 líneas de cada operador.

Figura 4.19: Incidencias en el Servicio de OMV reportadas en el T3 2020, en términos absolutos y en términos relativos al tamaño del OMV [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## TIPO DE INCIDENCIAS

De conformidad con lo establecido en el Anexo VII de las Ofertas OMV 2018, 2019 y 2020, las incidencias pueden agruparse según el tipo de reporte (Figura 4.20).

Figura 4.20: Incidencias en el Servicio de OMV por tipo de reporte [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

OMV	Tipo de Reporte		TOTAL
	Operación y mantenimiento <sup>1</sup>	Informática <sup>2</sup>	
Airbus	20	2	22
Altcel	6	35	41
Bueno Cell	3	16	19
Celmax	16	44	60
FreedomPop	45	138	183
Neus	10	17	27
Operbes	14	54	68
Telecom 360	174	2,030	2,204
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>2,336</b>	<b>2,624</b>
%	10.98%	89.02%	100%

<sup>1</sup> Incidencias que son causadas por de recursos de terceros, problemas de software y problemas físicos, tales como: falla en el suministro de energía eléctrica, corte de fibra óptica, entre otros.  
<sup>2</sup> Incidencias que consisten en problemas del SEG y por la habilitación de los Servicios de la Oferta.

## SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

### ► OMV REVENDEDOR

En atención a lo que establece la Oferta de Referencia sobre los plazos de solución, de las 2,542 incidencias de gravedad menor reportadas por OMV Revendedor, se observa la información siguiente:

- 2,505 fueron atendidas en un plazo menor de 72 horas hábiles
- 37 fueron atendidas en un plazo mayor a 72 horas hábiles

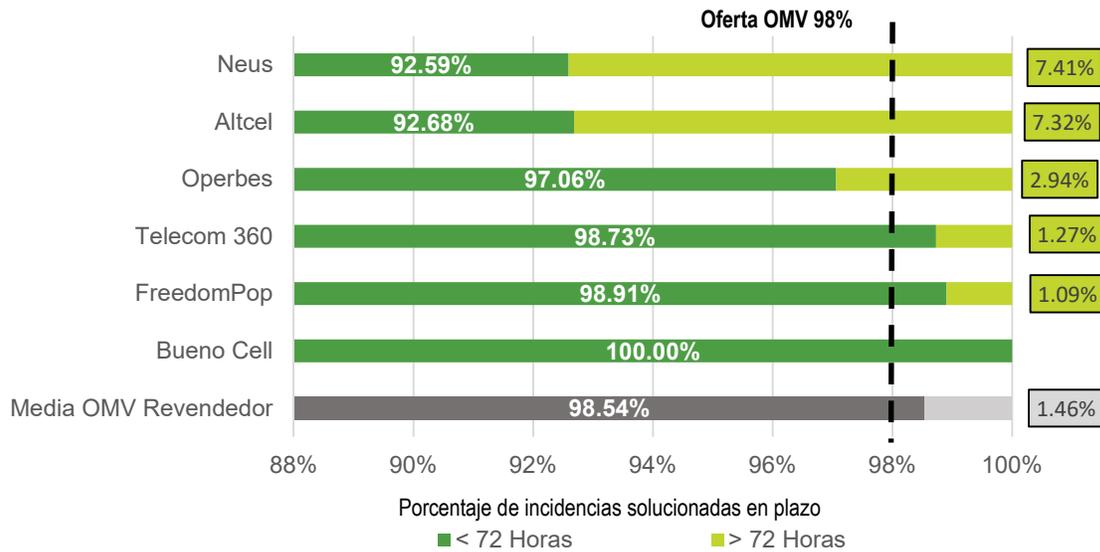
Esto significa que el AEPT en el 98.54% de los casos resolvió las incidencias en un plazo inferior a 72 horas (Figura 4.21).

Figura 4.21: Plazos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

OMV Oferta 2018/2019/2020	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor 72 horas	Mayor 72 horas	
Altcel	38	3	41
Bueno Cell	19	-	19
FreedomPop	181	2	183
Neus	25	2	27
Operbes	66	2	68
Telecom 360	2,176	28	2,204
<b>TOTAL</b>	<b>2,505</b>	<b>37</b>	<b>2,542</b>
%	98.54%	1.46%	100%

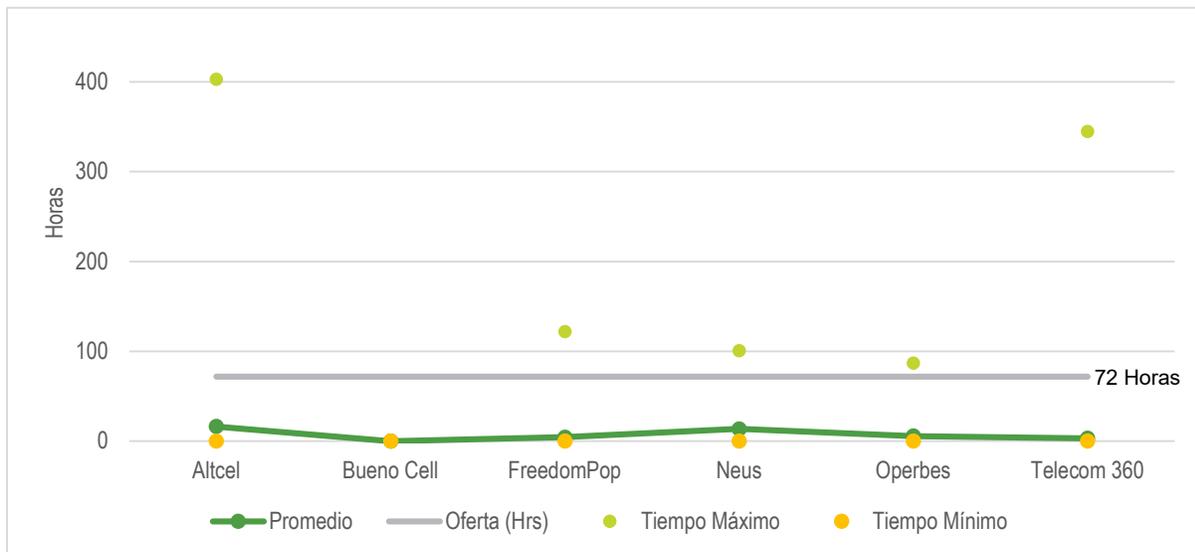
La Figura 4.22 muestra la información previa desde un punto de vista porcentual por cada operador y de manera global respecto a lo que refiere la oferta de referencia.

Figura 4.22: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV solucionadas en plazo para OMV [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



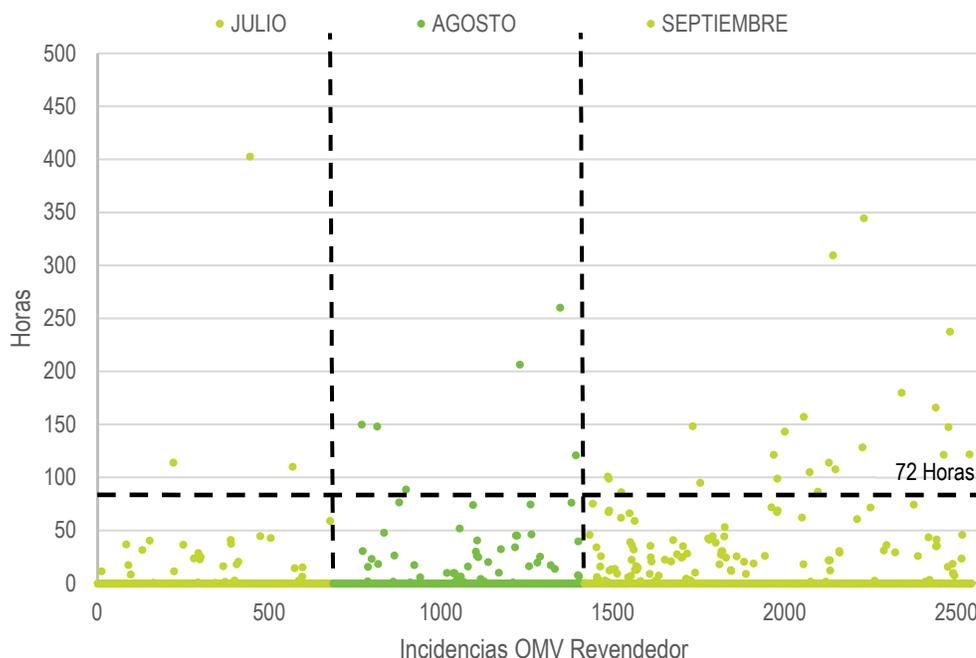
En la Figura 4.23 se muestra el tiempo máximo, mínimo y promedio de solución de incidencias en el Servicio de OMV Revendedor. se puede observar que para Altcel y Telecom 360 el tiempo máximo de solución de incidencias fue superior a 300 horas.

Figura 4.23: Tiempo de solución de incidencias por OMV Revendedor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



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. Algunas fallas son reportadas y/o solucionadas fuera del horario laboral, resultando en un conteo de cero horas. Por tanto y como podrá apreciarse en la Figura 4.24, la mayoría de las incidencias se atendieron en plazos menores al estipulado en las Ofertas 2018, 2019 y 2020.

Figura 4.24 Plazos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Revendedor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



### ► OMV COMPLETO

De las 82 incidencias de gravedad menor, reportadas por OMV Completo, se observa la información siguiente:

- 75 fueron atendidas en un plazo menor de 72 horas hábiles
- 7 fueron atendidas en un plazo mayor de 72 horas hábiles

Es decir, que el AEPT en el 91.46% de los casos, resolvió las incidencias en un plazo menor a 72 horas (Figura 4.25).

Figura 4.25: Plazos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Completo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

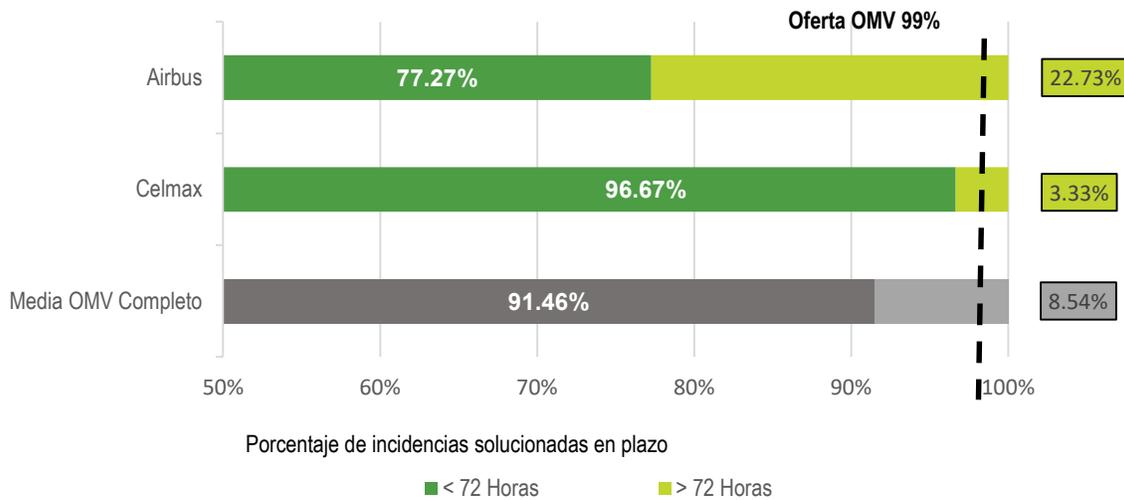
OMV Oferta 2018/ 2019/2020	Tiempo de solución de incidencia		TOTAL
	Menor a 72 horas	Mayor a 72 horas	
Airbus <sup>1</sup>	17	5	22
Celmax <sup>2</sup>	58	2	60
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>7</b>	<b>82</b>
<b>%</b>	<b>91.46%</b>	<b>8.54%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el análisis se consideró Airbus como parte de Axtel.

<sup>2</sup> Para el análisis se consideró lo reportado por Celmax como parte de Maxcom.

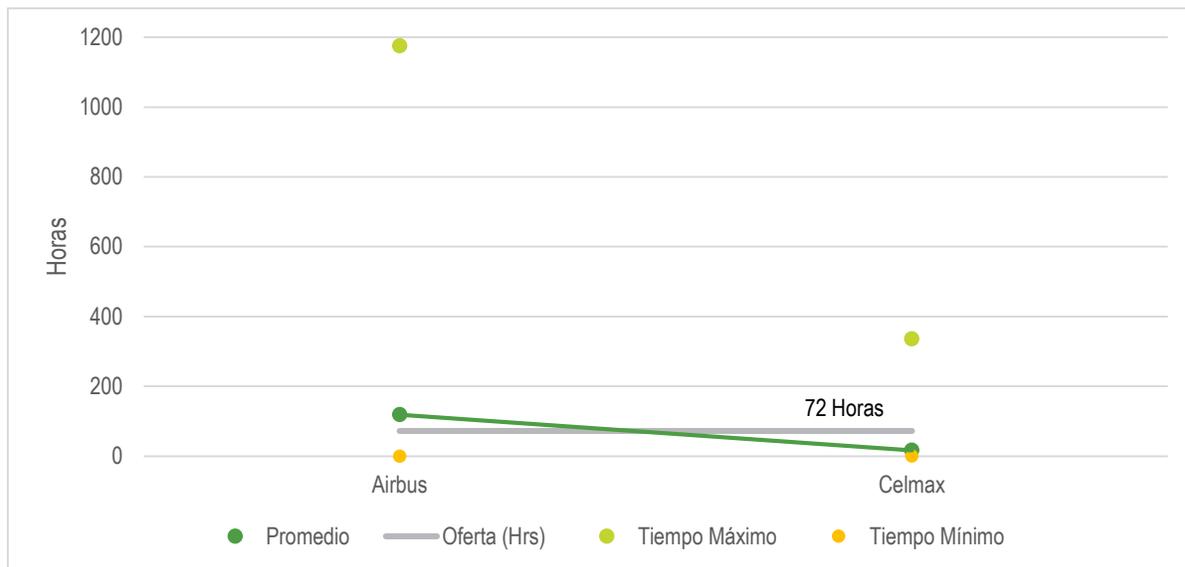
La Figura 4.26 muestra la información previa desde un punto de vista porcentual, considerando los parámetros de la oferta OMV.

Figura 4.26: Porcentaje de incidencias del Servicio de OMV solucionadas en plazo para OMV Completo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



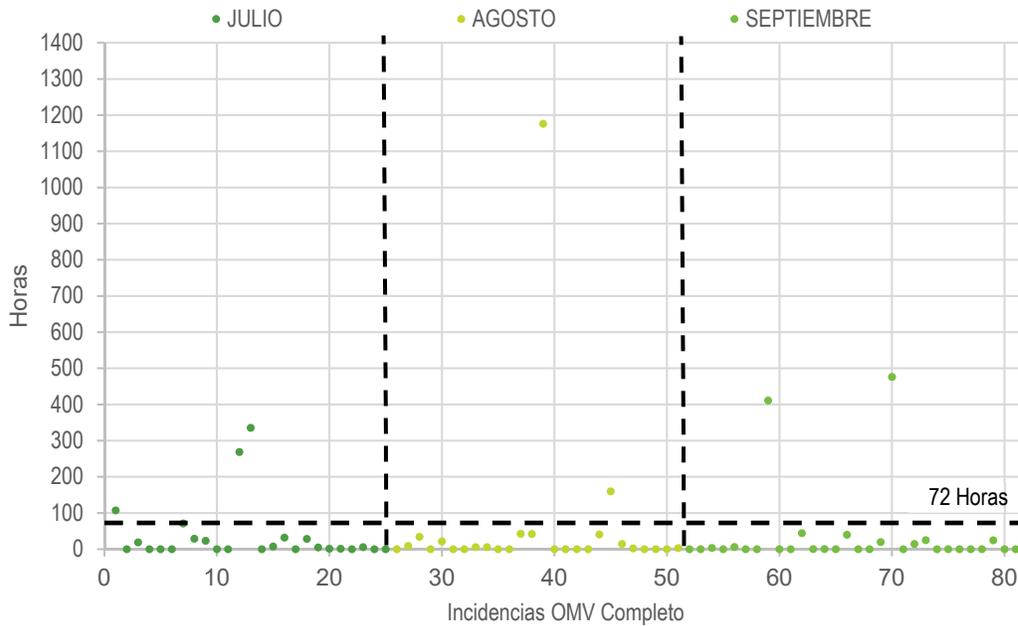
A continuación, se detalla el tiempo mínimo, máximo y promedio de solución de incidencias para los OMV Completo (Figura 4.27). Se puede observar que para Airbus el tiempo máximo de solución de incidencias se acercó a 1200 horas.

Figura 4.27: Tiempo de solución de incidencias por OMV Completo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



Para OMV Completo, el tiempo mínimo de solución de incidencias también es cero cuando las incidencias son solucionadas antes del plazo de 24 horas de validación de incidencias o porque algunas fallas son reportadas y/o solucionadas fuera del horario laboral, resultando en un conteo de cero horas. En la Figura 4.28 se muestra la dispersión de solución en el tiempo de todas las incidencias reportadas para OMV en el T3 2020.

Figura 4.28: Tiempos de solución de incidencias en el Servicio de OMV para OMV Completo [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## 4.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE

### 4.4.1 MEDIDAS RELACIONADAS

**Duodécima:** establece que el AEP deberá proveer el Servicio Mayorista de UV a los CS, 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 AEP deberá otorgar el Servicio Mayorista de UV para todas las tecnologías disponibles en su red.

**Vigésima Primera:** dispone que el AEP deberá realizar las adecuaciones que sean necesarias al interior de su Red Pública de Telecomunicaciones para soportar los requerimientos de tráfico de los CS y de los operadores móviles.

**Vigésima Segunda:** establece que el AEP deberá permitir que el CS 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 UV.

**Vigésima Tercera:** establece que el AEP deberá prestar el Servicio Mayorista de UV a los CS, de manera temporal por zona de cobertura y exclusivamente en aquellas en las que el CS no cuente con infraestructura o no preste el servicio móvil.

**Vigésima Tercera Bis:** dispone que el AEP 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 CS origine o reciba tráfico mediante Servicios de UV en la red del AEP, este deberá: a) intercambiar el tráfico de forma directa con la Red Pública de Telecomunicaciones del CS, o b) intercambiar el tráfico con la Red Pública de Telecomunicaciones de destino, como si se tratase de tráfico originado por un usuario del AEP.

**Vigésima Séptima:** establece que el AEP deberá proporcionar al Instituto, CS y OMV, a través del SEG, los mapas con el área de cobertura de su Red Pública de Telecomunicaciones.

**Vigésima Octava:** establece que el AEP deberá proporcionar al CS y OMV toda la información que sea necesaria para la debida conciliación y facturación.

**Vigésima Novena:** incluye que el AEP podrá requerir a los CS o a los OMV información referente a las proyecciones de demanda del servicio.

**Quincuagésima Séptima:** dispone que el AEP deberá proporcionar dentro de su Red Pública de Telecomunicaciones el Servicio Mayorista de UV 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 AEP incluirá las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de UV en la Oferta de Referencia aprobada por el Instituto. Por otro lado, el AEP y el CS podrán negociar entre sí nuevas tarifas.

**Sexagésima Sexta:** dispone que el AEP deberá presentar al Instituto la información del Servicio Mayorista de UV.

**Septuagésima Octava:** indica que el AEP 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 ICD.

La Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante (en lo sucesivo '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 utilicen su red, en las tecnologías disponibles, debiéndose sujetar a los términos y condiciones pactados en la Oferta.

#### 4.4.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

Cabe aclarar que la Oferta UV vigente corresponde al año 2020; sin embargo, esta no ha sido firmada por alguno de los CS que reportaron solicitudes o incidencias en el T3 2020, por lo que el análisis de obligaciones se realizó con base en la Oferta UV 2018<sup>7</sup> y Roaming Nacional 2019.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 de la Oferta UV 2018 y Roaming Nacional 2019, los servicios que el AEPT puede prestar son:

- voz
- mensajes de texto (SMS)
- datos

La *Figura 4.29* recoge las obligaciones de Preponderancia relacionadas con solicitudes del Servicio de UV.

*Figura 4.29: Obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de UV [Fuente: Ofertas UV 2018 y Roaming Nacional 2019]*

Numeral en la Oferta UV y Oferta Roaming Nacional	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo IX, numeral 2 (oferta UV 2018 y Roaming Nacional 2019)	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, oferta UV 2018 y Roaming Nacional 2019)	Solicitudes Completas	Para solicitudes completas: • 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 DN para la entrega de los mapas de cobertura.
Anexo IX, numeral 3.5 (sobre solicitudes parciales, oferta UV 2018 y Roaming Nacional 2019)	Solicitudes Parciales	Para solicitudes parciales, Telcel contará con 15 DN para realizar el análisis que determine que es técnicamente factible la división.
Anexo IX, numeral 3.7 (sobre solicitudes parciales, oferta UV 2018 y Roaming Nacional 2019)	Solicitudes Parciales (partición de áreas de servicio)	Para solicitudes parciales: • Telcel tendrá un plazo de 10 DH para la partición de dichas áreas de servicio. • Una vez terminado el plazo anterior, Telcel tendrá 20 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.

<sup>7</sup> Las ofertas marco firmadas por AT&T y Telefónica corresponden al 2017, sin embargo, para su análisis se utilizó la oferta 2018 debido que la oferta 2017 no contempla plazos para la entrega de los servicios de UV.

## RESUMEN

### Telcel

- Durante el T3 2020, se registraron cuatro solicitudes de alta y tres solicitudes de baja.
- Se reportaron 47 incidencias de tres CS.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

Durante el trimestre se solicitaron siete solicitudes de servicio, el detalle se observa a continuación (Figura 4.30).

Figura 4.30: Fechas de entrega de los servicios solicitados durante el T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Fecha de solicitud	Tipo de solicitud	LAC, TAC y RAC (Completa/Parcial)	Fecha de implementación de trabajos	Fecha de liberación comercial de los servicios solicitados	Fecha de entrega de los mapas de cobertura
Altán	03/07/2020	Baja <sup>2</sup>	- <sup>1</sup>	- <sup>1</sup>	- <sup>1</sup>	- <sup>1</sup>
Telefónica	09/07/2020	Baja <sup>2</sup>	Completa <sup>3</sup>	- <sup>5</sup>	29/07/2020	N/A
AT&T	18/08/2020	Alta	Parcial <sup>4</sup>	19/09/2020	- <sup>5</sup>	- <sup>5</sup>
Telefónica	07/09/2020	Alta	Parcial <sup>4</sup>	- <sup>5</sup>	- <sup>5</sup>	- <sup>5</sup>
Telefónica	07/09/2020	Alta	Parcial <sup>4</sup>	- <sup>5</sup>	- <sup>5</sup>	- <sup>5</sup>
Telefónica	07/09/2020	Alta	Parcial <sup>4</sup>	- <sup>5</sup>	- <sup>5</sup>	- <sup>5</sup>
Telefónica	28/09/2020	Baja <sup>2</sup>	Completa <sup>3</sup>	30/09/2020	- <sup>5</sup>	N/A

<sup>1</sup> El operador canceló la solicitud.

<sup>2</sup> Para proceder a la baja de servicios, este se efectuará en un plazo no mayor a 20 DN.

<sup>3</sup> Para implementar los servicios cuando la solicitud es completa, esta no excederá de 60 DH.

<sup>4</sup> Para implementar los servicios cuando la solicitud es Parcial, esta no excederá de 100 DH.

<sup>5</sup> Aún se encuentran en proceso de implementación y se continúan con las acciones de supervisión al término del T3 2020.

## SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE UV DE TRIMESTRES ANTERIORES

En los ITC de trimestres anteriores, se reportaron solicitudes que, al término del periodo de revisión, se encontraban en proceso de entrega.

En ese sentido, a continuación, se presenta el estado que guardan dichas solicitudes (Figura 4.31)

Figura 4.31: Fechas de entrega de los trabajos de implementación del Servicio de UV previas al T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Fecha de solicitud	Tipo de solicitud	LAC, TAC y RAC (Completa/Parcial)	Fecha de implementación de trabajos	Fecha de liberación comercial de los servicios solicitados	Fecha de entrega de los mapas de cobertura
AT&T	26/02/2020	Alta	Parcial <sup>1</sup>	07/04/2020	02/07/2020	08/07/2020
Telefónica	09/03/2020	Alta	Parcial <sup>1</sup>	06/04/2020	02/07/2020	- <sup>3</sup>
AT&T	07/04/2020	Baja <sup>2</sup>	Parcial	29/04/2020	02/07/2020	N/A

<sup>1</sup> Para implementar los servicios cuando la solicitud es Parcial, esta no excederá de 100 DH.

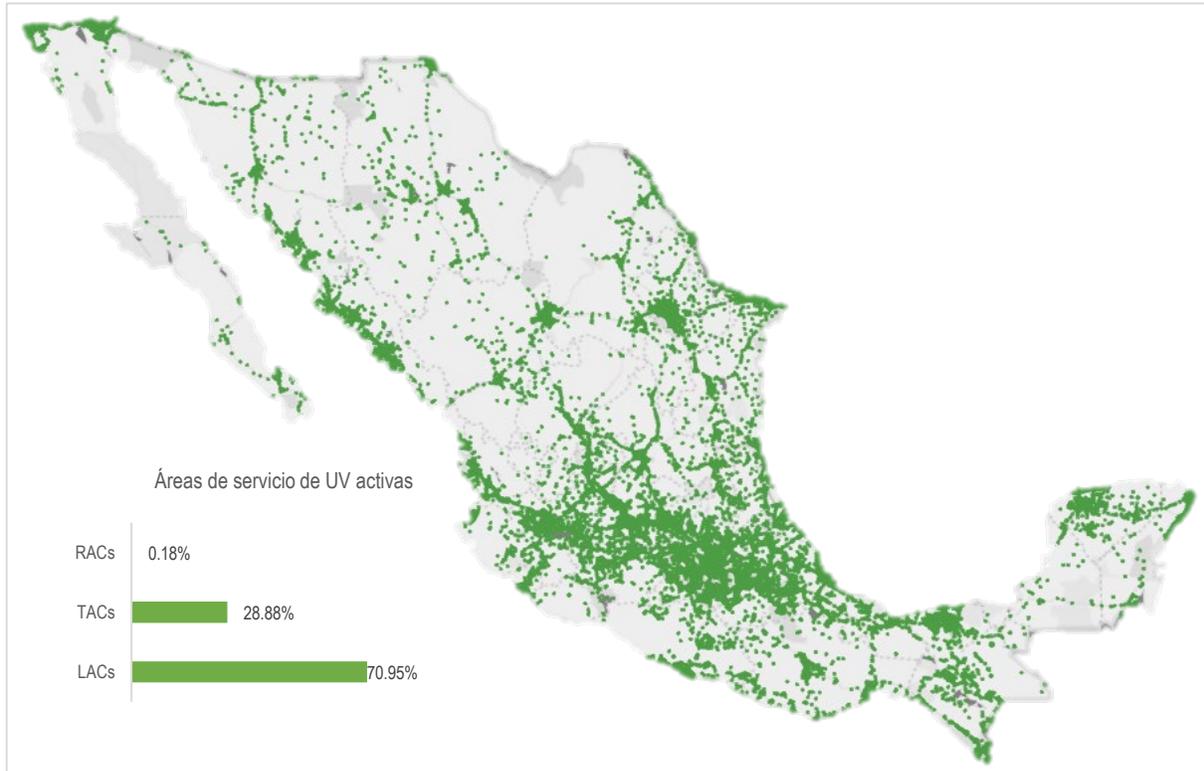
<sup>2</sup> Para proceder a la baja de servicios, este se efectuará en un plazo no mayor a 20 DN.

<sup>3</sup> Aún se encuentran en proceso de implementación y se continúan con las acciones de supervisión al término del T3 2020.

## REGIONES DE COBERTURA POR TIPO DE TECNOLOGÍA

Sobre las áreas de servicio de UV, la Figura 4.32 muestra aquellas que se encuentran activas al T3 2020 en las nueve Regiones (R1 a R9) celulares de México.

Figura 4.32: Áreas de servicio UV activas al T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



### COMPARATIVO DE OTROS PARÁMETROS E INDICADORES

Como se muestra en la Figura 4.33, el número de áreas de servicio de LACs, TACs y RACs se mantuvieron respecto al trimestre anterior, por otra parte, aumentó el tiempo promedio de solución de incidencias.

	T2 2020	T3 2020	Var.
LACs	1,995	1,995	-
TACs	812	812	-
RACs	5	5	-
Incidencias por cada 100 áreas de servicio	0.78	1.60	105.12%
Tiempo promedio de solución de incidencias	20.13 horas	35.03 horas	74.01%

Figura 4.33: Comparativo de otros parámetros e indicadores del Servicio de UV entre el T2 y T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

#### 4.4.3 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 pueden ser de tres tipos:

- operación y mantenimiento
- informática
- ingeniería

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

- Graves – cuando la incidencia hace imposible la prestación del servicio en una LAC, TAC o RAC, o bien, afecten a más de 2,000 usuarios por más de 30 minutos.
- No graves – cuando la incidencia afecte parcialmente el servicio en una LAC, TAC o RAC, o bien, afecte a menos de 2,000 usuarios sin importar el tiempo de afectación.

De acuerdo con la Oferta UV 2017 los tiempos de solución de incidencias son:

- Para las graves:
  - 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 no graves:
  - 48 horas en el 98% de los casos

La Figura 4.34 recoge las obligaciones de Preponderancia para la solución de incidencias en el Servicio Mayorista de UV en el periodo sujeto a revisión.

Figura 4.34: Obligaciones relacionadas con la solución de incidencias en el Servicio de UV [Fuente: Ofertas UV 2017 y Roaming Nacional 2019]

Numeral en la Oferta UV	Obligaciones	Plazos (Medida)
Anexo VII, numeral 3	Validación de incidencia	El AEPT debe categorizar la incidencia y 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 <sup>1</sup>	Se contempla un tiempo máximo de solución de falla en función de la gravedad de la misma: • grave – 6 horas en el 30% de los casos, 12 horas en el 65% de los casos y 24 horas en el 98% de los casos • no grave – 48 horas en el 98% de los casos

<sup>1</sup> El tipo de gravedad se clasifican como Menores (No grave para la oferta UV) y Críticas (Grave para la oferta UV) en la oferta de Roaming Nacional, sin embargo, el tiempo de solución de las incidencias es el mismo para ambas ofertas.

#### GRAVEDAD DE LAS INCIDENCIAS

Durante el periodo de mérito se reportaron, a través del SEG, un total de 47 incidencias, las cuales se clasificaron no graves, como se observa en la Figura 4.35.

Figura 4.35: Incidencias en el Servicio de UV por tipo de gravedad [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Incidencias del Servicio Mayorista de UV		TOTAL
	No graves	Graves	
Altán	8	–	8
AT&T	20	–	20
Telefónica	19	–	19
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>–</b>	<b>47</b>
%	100.00%	–	100%

## VALIDACIÓN DE REPORTES DE INCIDENCIA

De conformidad con el Anexo VII 'Procedimientos de la Atención de Incidencias', numeral 3, una vez que el CS levante el reporte, el AEPT lo analizará y validará para determinar una solución dentro de las 24 horas siguientes. Si la incidencia se soluciona en un plazo que no exceda el tiempo anterior, el AEPT notificará la solución. Si esta no se resuelve en esas primeras 24 horas, continuará el flujo de atención de incidencias categorizando las mismas por tipo de reporte contemplando el plazo de solución que corresponda.

Considerando lo anterior, se compararon los tiempos de validación de 45<sup>8</sup> incidencias reportadas contra los plazos definidos en la Oferta (Figura 4.36).

Figura 4.36: Plazos en la validación de incidencias relativas al Servicio de UV por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Tiempo de validación de incidencias		TOTAL
	Menor 24 horas	Mayor 24 horas	
Altán	6 <sup>1</sup>	1	7
AT&T	19	1	20
Telefónica	18	–	18
<b>TOTAL<sup>1</sup></b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>45</b>
%	95.56%	4.44%	100%

<sup>1</sup> Para la validación de las incidencias se tomó en cuenta el tiempo de 12 horas, como lo menciona la oferta de Roaming Nacional 2019.

## SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Del total de incidencias reportadas, 37 se solucionaron en un tiempo menor a 48 horas por parte del AEPT (Figura 4.37).

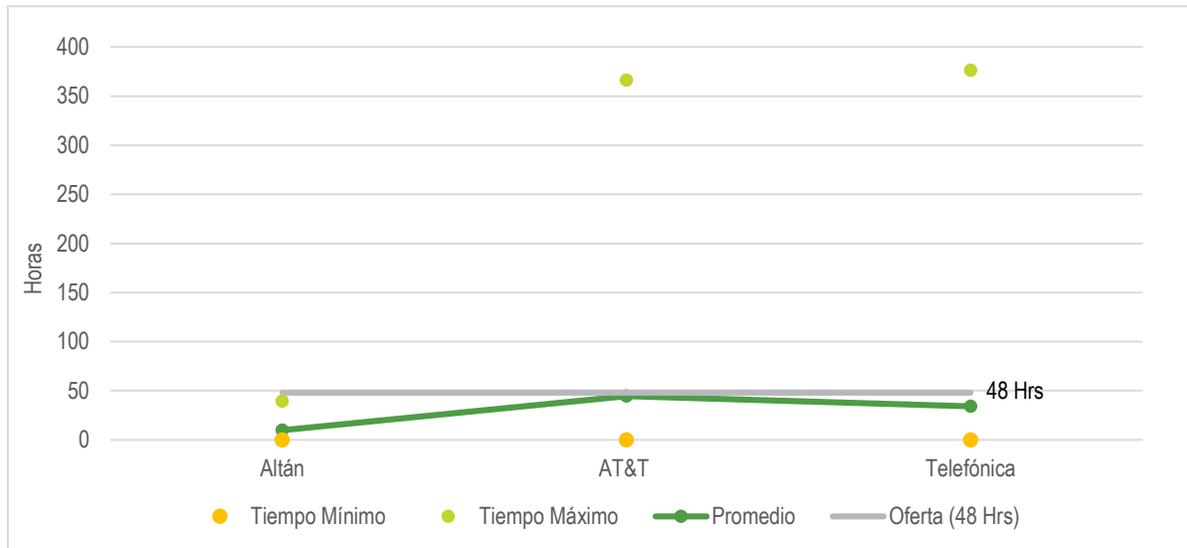
Figura 4.37: Plazos en la solución de incidencias en el Servicio de UV por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Tiempo de solución de incidencias		TOTAL
	Menor 48 horas	Mayor 48 horas	
Altán	7	–	7
AT&T	14	6	20
Telefónica	16	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>45</b>
%	82.22%	17.78%	100%

Adicionalmente del análisis realizado a las incidencias, en la Figura 4.38 se muestran los tiempos máximos (horas), mínimos y promedio de solución de incidencias reportadas en el servicio de UV durante el T3 2020.

<sup>8</sup> Se reportaron en total 47 solicitudes para la validación de incidencias, sin embargo, dos solicitudes fueron rechazadas debido a que no contaban con la suficiente información para continuar con el proceso de solución.

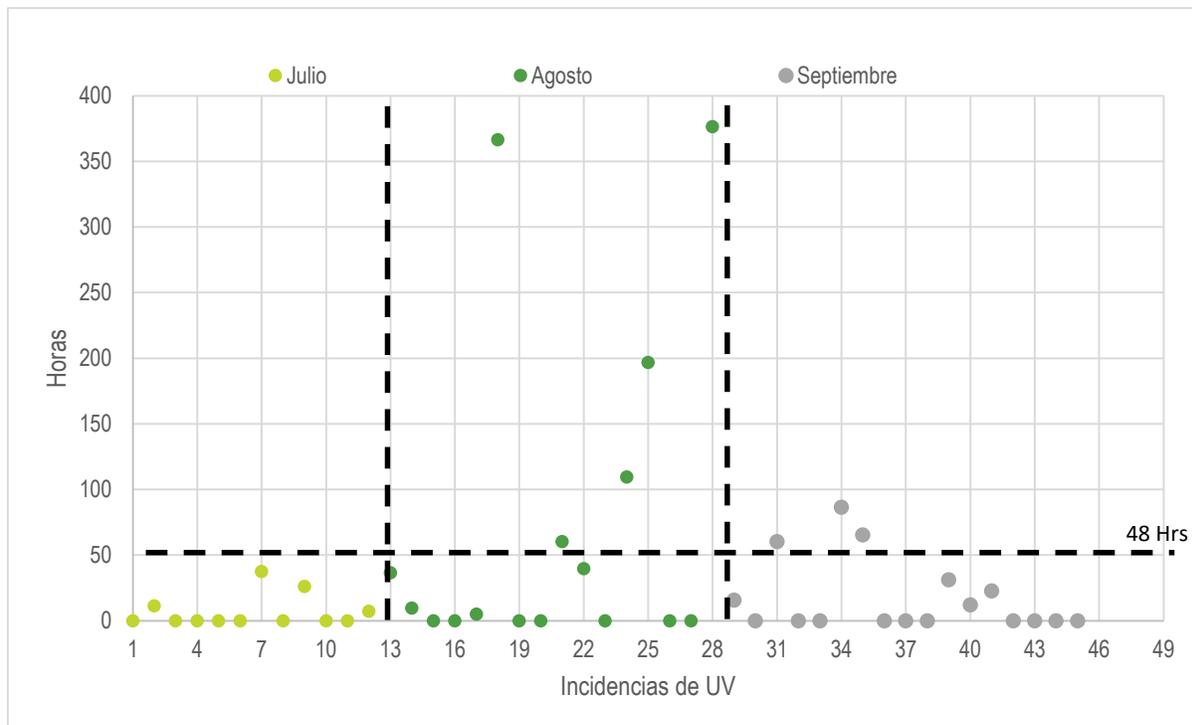
Figura 4.38: Tiempos máximos, mínimos y promedio de solución de incidencias en el Servicio de UV, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



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 cero.

En la Figura 4.39 se muestra el tiempo de solución de todas las incidencias reportadas en el T3 2020 de UV.

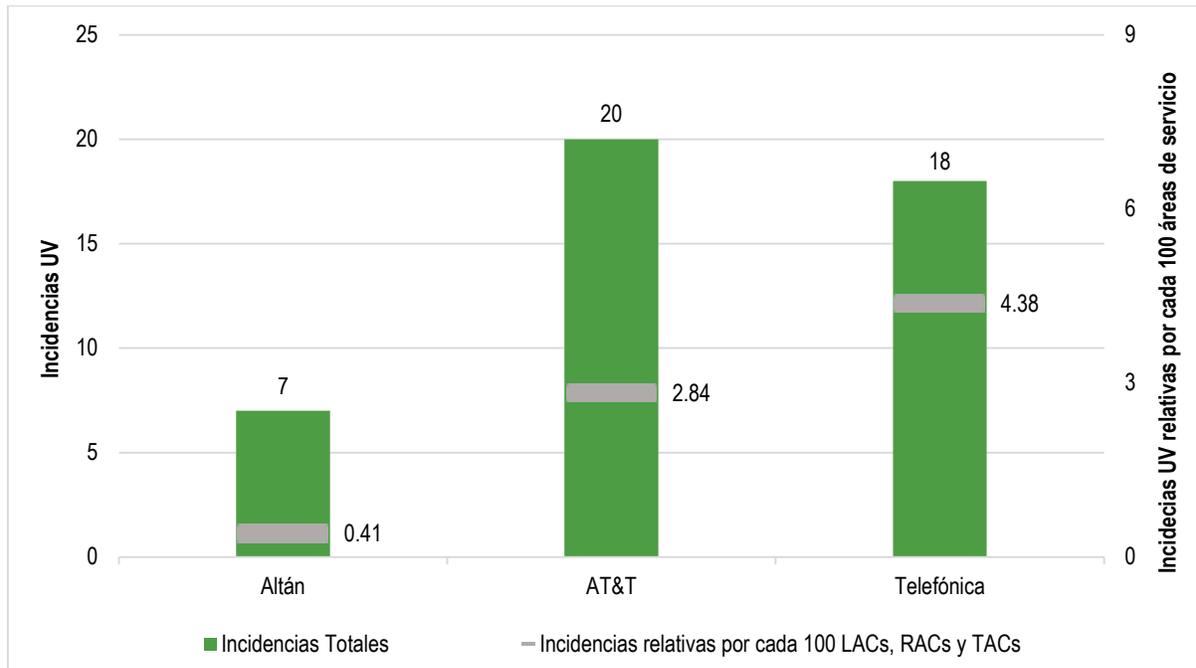
Figura 4.39: Tiempos de solución de las incidencias de UV reportadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



### INCIDENCIAS POR NÚMERO Y AREAS DE SERVICIO: LAC, TAC Y RAC

Es importante considerar no solo las incidencias totales por CS, también 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. En la Figura 4.40 se observa que Altán tuvo en promedio menos de una incidencia, mientras que AT&T y Telefónica registraron arriba de dos y cuatro incidencias respectivamente, esto por cada 100 áreas de servicio activas durante el trimestre de mérito.

Figura 4.40: Incidencias del Servicio 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 2020]



## 4.5 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA

### 4.5.1 MEDIDAS RELACIONADAS

**Decimoquinta:** establece que el AEP deberá proveer el Servicio de AuCIP a los CS, para toda la infraestructura pasiva que posea bajo cualquier título legal.

**Trigésima:** indica que cuando el AEP 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 SEG.

**Trigésima Primera:** indica que tanto el AEP como el CS se obligan a salvaguardar la infraestructura compartida.

**Trigésima Segunda:** deberá poner a disposición del Instituto y de los CS, a través del SEG, información relativa a sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada mensualmente.

**Trigésima Cuarta:** dispone que el AEP deberá poner a disposición de los CS 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 AEP deberá proporcionar el Servicio de AuCIP en condiciones satisfactorias de calidad.

**Trigésima Sexta:** incluye que el AEP deberá poner a disposición de los CS el Servicio de Visita Técnica, a efecto de que dicho concesionario pueda contar con información suficiente sobre el Servicio de AuCIP.

**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 AEP deberá realizar dicho acondicionamiento a requerimiento del CS.

**Trigésima Octava:** menciona que el AEP deberá ofrecer el servicio de tendido de cable sobre la infraestructura desagregada.

**Trigésima Novena:** establece que el AEP 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 AEP, a su elección, deberá poner a disposición del CS, 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 AEP 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 AEP incluirá las tarifas aplicables al Servicio de AuCIP 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 AEP y el CS podrán negociar entre sí nuevas tarifas y si transcurridos 60 días naturales contados a partir del inicio de las negociaciones, las partes no han celebrado un acuerdo, o antes si así lo requieren ambas partes, podrán solicitar la intervención del Instituto para resolver el desacuerdo.

**Sexagésima Cuarta:** indica que el AEP 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 AEP 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 ICD.

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 AuCIP, para el uso de dicha infraestructura y así extender su cobertura o proporcionar servicios en zonas donde carece de infraestructura propia.

#### 4.5.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

En la Oferta AuCIP 2020 Apartado III, numeral 6, así como su Anexo I, establecen los servicios que deberán de proveer Telcel<sup>9</sup> y Telesites a los CS. Estos son:

- 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 4.41: Obligaciones relacionadas con las solicitudes del Servicio de AuCIP [Fuente: Ofertas AuCIP 2020]

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos (Medidas)
Anexo I, numeral 2.2.1	Consulta de información de sitios	Telesites dispone de 8 DH para proporcionar al CS que lo solicite información relevante que no se encuentre en el SEG.

<sup>9</sup> Es de señalar que Telcel está obligado a compartir su infraestructura pasiva, no obstante, ha manifestado no contar con la misma.

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos (Medidas)
Anexo I, numeral 2.2.2	Notificaciones de NOC	Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de NOC. 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 NOC.
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 es 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.

## RESUMEN

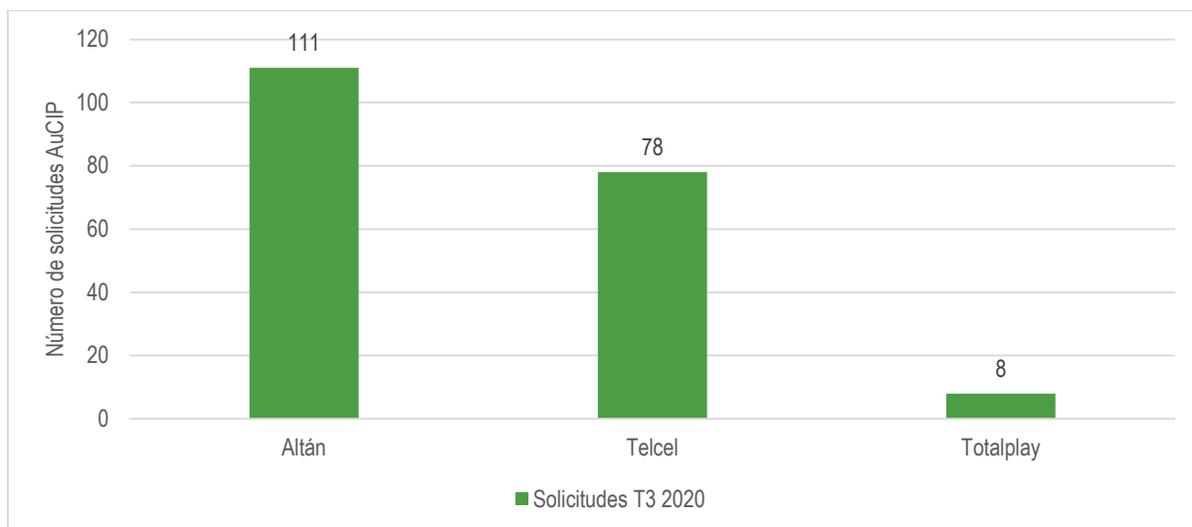
### Telesites

- Durante el T3 2020, se reportaron 197 solicitudes de servicio.
- Se reportaron 266 incidencias de cuatro CS.
- Se registraron 47 notificaciones de NOC en el trimestre de mérito.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

De la Oferta AuCIP 2020, el Anexo 1, numeral 2, establece el 'Procedimiento para la prestación del Servicio AuCIP y servicios complementarios', en el cual se cita que los CS podrán solicitar el servicio cuando así lo requieran. En ese contexto, durante el periodo analizado, se presentaron 197 solicitudes por parte de Altán, Telcel y Totalplay (Figura 4.42).

Figura 4.42: Solicitudes de Servicio de AuCIP habilitadas, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



En lo que respecta a los distintos procedimientos contemplados en la Oferta AuCIP para la prestación de servicios, del resultado se concluye lo siguiente:

- **Solicitud de información adicional.** No se presentó el supuesto.
- **Análisis de factibilidad.** De las 197 solicitudes presentadas, todas fueron atendidas en un plazo menor a 5 DH como lo contempla la oferta (Figura 4.43).

Figura 4.43: Plazos del análisis de factibilidad del Servicio de AuCIP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Plazos del análisis de factibilidad		TOTAL
	Menor 5 DH	Mayor 5 DH	
Altán	111	–	111
Telcel	78	–	78
Totalplay	8	–	8
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>–</b>	<b>197</b>
%	100.00%	–	100.00%

- **Visitas técnicas.** No se presentaron solicitudes.
- **Elaboración de proyecto y presupuesto.** No se realizaron solicitudes.
- **Solicitudes de adecuación de sitio y recuperación de espacio.** No se presentaron.
- **Respuesta a la solicitud de colocación y entrega en tiempo del acuerdo de sitio.** En el caso de este servicio complementario, la Figura 4.44 muestra los tiempos de entrega del acuerdo de sitio para solicitudes que no requieren adecuación o recuperación de espacio. En estos casos, tanto el acuerdo firmado por Telesites como la respuesta a la solicitud de colocación debe realizarse en los 15 DH siguientes a la solicitud. De las 197 solicitudes presentadas, tres solicitudes para su validación de colocación y entrega del acuerdo de sitio no fueron consideradas debido a que se continúan con acciones de supervisión para su correcto análisis, quedando un total de 194 solicitudes.

Figura 4.44: Plazos de validación de solicitud y entrega de acuerdo de sitio para solicitudes que no requieren adecuación o recuperación de espacio [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Plazos para la validación de la solicitud de colocación y entrega del acuerdo del sitio		TOTAL
	Menor 15 DH	Mayor 15 DH	
Altán	111	–	111
Telcel	5	72	77
Totalplay	6	–	6
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>72</b>	<b>194</b>
%	62.89%	37.11%	100.00%

### RESULTADO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Las 194 solicitudes del Servicio de AuCIP fueron entregadas al CS con el acuerdo de sitio firmado.

### SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN, BAJA O RECHAZO DE SERVICIO

Durante el T3 2020 no se reportaron solicitudes en estos rubros.

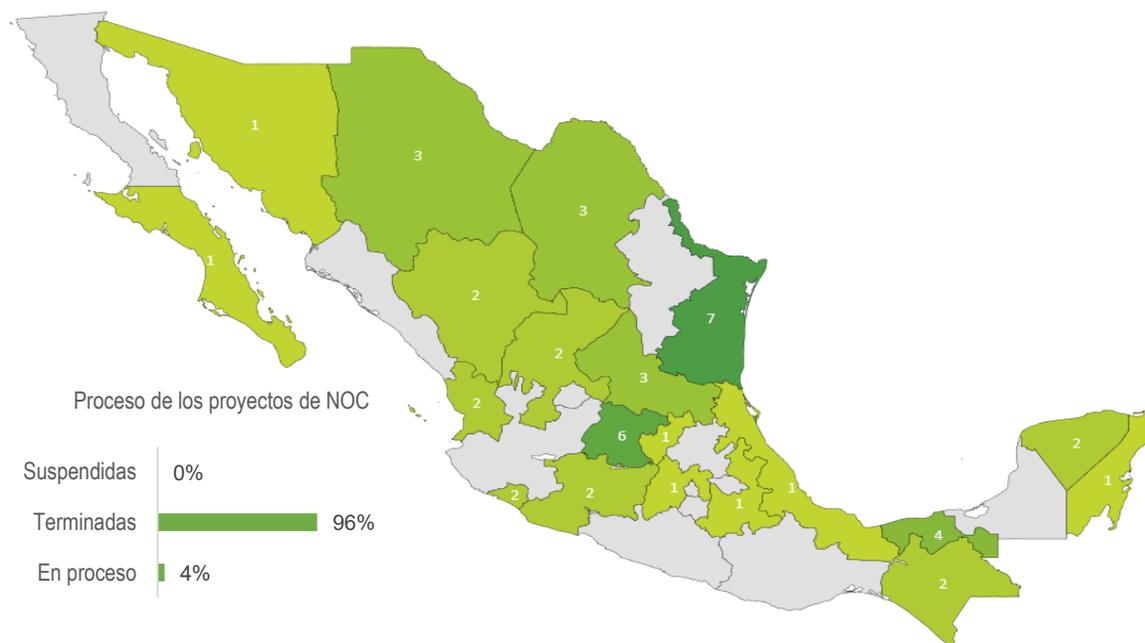
#### 4.5.3 NOTIFICACIONES DE SERVICIOS DE NOC

De conformidad con lo dispuesto en la Oferta AuCIP 2020, Anexo 1, numeral 2.2.2, Telesites emitirá notificaciones a los CS dando aviso de cada proyecto de NOC.

Por lo anterior, durante el T3 2020, el AEPT emitió 47 notificaciones de NOC, para mayor detalle la

Figura 4.45 muestra el número y la localización de estos proyectos.

Figura 4.45: Dispersión geográfica de los proyectos de NOC notificados a los CS en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



#### 4.5.4 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

La Oferta AuCIP, en su Anexo B ‘Formato de Acuerdo de Sitio’, numeral 16.4, establece las posibles incidencias que pueden presentarse en la provisión del servicio.

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

Las obligaciones que tiene Telesites para la solución de incidencias se presentan en la Figura 4.46.

Figura 4.46: Obligaciones relacionadas con la solución de incidencias en el Servicio de AuCIP [Fuente: Oferta AuCIP 2020]

Numeral en la Oferta AuCIP	Obligaciones	Plazos (Medida)
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	Siniestros	(I) En caso de destrucción total del Sitio, este Acuerdo se dará por terminado sin responsabilidad para las Partes, sin perjuicio de las contraprestaciones que sean exigibles hasta el momento de dicha destrucción; o (II) Si la destrucción es parcial y a juicio de Telesites se puede usar para los fines del presente Acuerdo, éste reparará el Sitio lo antes posible y con la máxima diligencia.
Anexo B, numeral 14	Clausura de sitios	Se detallan los procedimientos y obligaciones en la que ambas partes se sujetarán en caso de la clausura del sitio o proyectos de NOC.
Anexo B, numeral 16.4	Incidencias en los sitios	El Concesionario y Telesites reconocen como posibles Incidencias que pudieren presentarse en los Sitios, las consistentes en: - Interferencia de Frecuencia de Radio; - Eventos de caso fortuito o fuerza mayor; - Vandalismo u otros ilícitos que pudieren perturbar la posesión pacífica y continuada de la Infraestructura Pasiva; - Clausura de Sitio; - Quejas o actos de vecinos o el propietario del inmueble; y - Daños ocasionados por el personal de alguna de las partes. Las Incidencias serán atendidas y resueltas de manera conjunta por Telesites y el Concesionario, en términos del procedimiento y Matriz de Escalamiento.
Anexo I, numeral 2.11.4	Resto de incidencias de carácter general	Recepción 7x24x365 de reportes de interferencia e incidencias, con un objetivo de calidad del 90%.

#### TIPOS DE REPORTE DE INCIDENCIA

Como se aprecia en la Figura 4.47, durante el T3 2020 Telesites recibió 266 reportes de incidencias. Altán fue el CS que más incidencias reportó en el trimestre en cuestión.

Figura 4.47: Reportes de incidencia relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de incidencia	Altán	AT&T	Telcel	Telefónica	TOTAL
Caso fortuito o fuerza mayor	88	18	61	1	168
Vandalismo	47	14	36	1	98
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>32</b>	<b>97</b>	<b>2</b>	<b>266</b>

## RESPONSABLE DE INCIDENCIAS

En la siguiente figura se observan los responsables de las incidencias relacionadas con el servicio AuCIP, cabe resaltar que no hubo incidencias atribuibles al AEPT o a los CS.

Figura 4.48: Responsables de las incidencias relacionadas con el Servicio de AuCIP [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

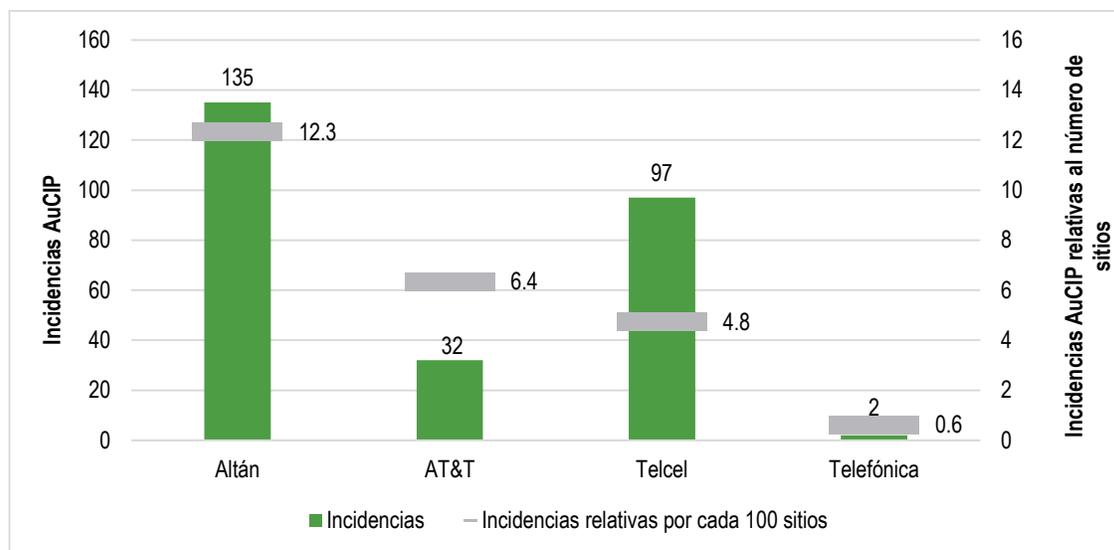
CS	Responsable de las incidencias			TOTAL
	CS	AEPT	Otro <sup>1</sup>	
Altán	–	–	135	135
AT&T	–	–	32	32
Telcel	–	–	97	97
Telefónica	–	–	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>266</b>	<b>266</b>
<b>%</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

<sup>1</sup> Incidencias provocadas por terceras personas ajenas a la prestación de los servicios, tales como actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, u otras situaciones similares.

## 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 el espacio que forma parte de la infraestructura pasiva de Telesites destinada a la instalación de equipos que se ponen a disposición de los CS. En la Figura 4.49 se observa que durante el trimestre de mérito Altán, AT&T y Telcel registraron un promedio de doce, seis y cinco incidencias respectivamente, mientras que Telefónica registró menos de una incidencia, esto por cada 100 sitios contratados a Telesites.

Figura 4.49: Incidencias en el Servicio de AuCIP por CS y relativas por cada 100 sitios compartidos [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## 5. SERVICIOS FIJOS



## 5 SERVICIOS FIJOS

---

### 5.1 CONVENIOS

#### 5.1.1 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 (veinte) 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.

### 5.1.2 INFORMACIÓN DE LOS CONVENIOS

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

Figura 5.1: Obligaciones relacionadas con los Convenios de los Servicios Fijos [Fuente: Anexo 2 de la Resolución Bienal y CMI 2020]

Medidas / Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos <sup>1</sup>
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

<sup>1</sup> 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; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Decimosegunda del CMI 2020, en caso de que se soliciten términos y condiciones de Convenios de otros CS, se establece un plazo de 20 DH contados a partir de la solicitud.

Cabe aclarar que para la firma de los Convenios se han considerado como inhábiles los sábados y domingos, así como los días de descanso obligatorio indicados en el artículo 74 de la LFT<sup>10</sup>. Para el registro de los mismos, tampoco se han considerado los días no laborables en el Instituto<sup>11</sup>. 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.

<sup>10</sup> Ley Federal del Trabajo. Disponible en el siguiente enlace:  
<http://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/18.pdf>

<sup>11</sup> 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 2020 y principios de 2021. Disponible en el siguiente enlace:  
[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5581621&fecha=11/12/2019](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5581621&fecha=11/12/2019)

## RESUMEN

### DM Telmex

- Se registraron dos solicitudes realizadas en el trimestre de mérito, correspondientes a Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Una de las solicitudes se encuentra en proceso de entrega para registro en el RPC.
- No se presentaron solicitudes en el trimestre de revisión, correspondientes a Convenios Marco de Interconexión o de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.
- Se realizó el seguimiento de una solicitud realizada en el T2 2020, correspondiente a un Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.
- Se realizó el seguimiento de dos solicitudes realizadas en el T2 2020, correspondientes a dos Convenio Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

### DM Telnor

- Se tiene el reporte de una solicitud correspondiente a un Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismo que fue firmado y entregado para registro en el RPC durante el trimestre en revisión.
- No se presentaron solicitudes, en el trimestre de mérito, correspondientes a Convenios Marco de Interconexión o de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

### EM RNUM

- Se registraron dos solicitudes relativas a Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Ambos convenios fueron firmados y entregados para su registro en el RPC durante el trimestre de mérito.
- Se registraron siete solicitudes correspondientes a la suscripción del Convenio Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Una de las solicitudes se encuentra en proceso de entrega al término del trimestre en revisión.
- Se realizó el seguimiento de tres solicitudes realizadas en el T2 2020, correspondientes a Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.
- Se realizó el seguimiento de tres solicitudes realizadas en el T2 2020, correspondientes a Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.
- Se realizó el seguimiento de una solicitud, correspondiente a la modificación de un Convenio Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

### EM RUMN

- Se registraron dos solicitudes relativas a Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Ambas fueron firmadas y entregadas para su registro en el RPC durante el trimestre de mérito.
- Se registraron dos solicitudes en el trimestre de mérito, correspondientes a dos Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, de las cuales una quedó en proceso de entrega al término del trimestre en revisión.

### 5.1.3 PLAZOS PARA SOLICITUD, FIRMA Y REGISTRO DE CONVENIOS DE SERVICIOS FIJOS

A continuación, se muestran los diferentes momentos respecto a las solicitudes y firmas de Convenios de servicios mayoristas realizadas entre los integrantes del AEPT y diferentes CS durante el T3 2020, hasta su registro ante el Instituto.

#### Convenios del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

##### ► DM Telmex

##### Convenios Marco

Se tiene el reporte de dos solicitudes realizadas en el T3 2020, correspondientes a la suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, de las que una se encuentra en proceso de entrega para su registro en el RPC, al término del trimestre en revisión. (Figura 5.2).

Figura 5.2: Detalle de los Convenios Marco para ORE solicitados a DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Global Networks Solutions, S.A. de C.V.	20/08/20	07/09/20	12	28/09/20	14
Tecnología Multitransaccional Aplicada Al Comercio S.A. de C.V.	29/08/20	07/09/20	5	En proceso de entrega para registro en el RPC al término del T3 2020	

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

##### Seguimiento de solicitudes de Convenios Marco

Se tiene el reporte de una solicitud realizada en el T2 2020, correspondiente a la suscripción de un Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, el cual fue suscrito durante el T2 2020 y entregado para su registro durante el trimestre de revisión. (Figura 5.3).

Figura 5.3: Detalle del Convenio Marco para ORE solicitado en el T2 2020 a DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Ener Telecom, S.A.P.I. de C.V.	10/06/20	29/06/20	13	04/08/20	16

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

## ► DM Telnor

### Convenios Marco

Se tiene el reporte de una solicitud correspondiente a un Convenio Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, mismo que fue firmado y entregado para registro en el RPC durante el trimestre en revisión. (Figura 5.4).

Figura 5.4: Detalle del Convenio Marco para ORE solicitado a DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Pegaso, PCS, S.A. de C.V.	01/07/20	20/07/20	13	28/08/20	19

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

## ► EM RNUM

### Convenios Marco

Se tiene el reporte de dos solicitudes realizadas en el T3 2020 correspondientes a dos Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Ambos fueron firmados y entregados para su registro en el RPC durante el trimestre de mérito (Figura 5.5).

Figura 5.5: Detalle de los Convenios Marco para ORE solicitados a RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
CTL México Landing, S. de R.L.	21/07/20	04/08/20	10	19/08/20	11
Global Networks Solutions, S.A. de C.V.	20/08/20	10/09/20	15	28/09/20	11

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

### Seguimiento de solicitudes de Convenios Marco

Se tiene el reporte de tres solicitudes realizadas en el T2 2020 correspondientes a la suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, de los que uno fue suscrito en el trimestre de revisión. La totalidad de los convenios fueron entregados para registro en el RPC durante el T3 2020. (Figura 5.6).

Figura 5.6: Detalle de los Convenios Marco para ORE solicitados en trimestres anteriores a RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	06/05/20	21/05/20	11	02/07/20	30
Lantointernet, S.A. de C.V.	26/05/20	03/06/20	6	14/07/20	29
Directo Telecom, S.A. de C.V.	26/06/20	17/07/20	15	19/08/20	13

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

## ► EM RUMN

### Convenios Marco

Se tiene el reporte de dos solicitudes realizadas en el T3 2020, para suscripción de Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados. Ambos fueron firmados y entregados para su registro en el RPC durante el trimestre de mérito. (Figura 5.7).

Figura 5.7: Detalle de los Convenios Marco para ORE solicitados a RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
CTL México Landing, S. de R.L.	21/07/20	04/08/20	10	17/08/20	9
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	01/07/20	20/07/20	13	26/08/20	17

<sup>1</sup> 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

### ► DM Telmex

#### Seguimiento de solicitudes de Convenios Marco

Se tiene el reporte de dos solicitudes realizadas en el T2 2020, correspondientes a dos Convenios Marco para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, los cuales fueron entregados para su registro en el RPC durante el Trimestre de revisión. (Figura 5.8).

Figura 5.8: Detalle de los Convenios Marco para ORCI solicitados en trimestres anteriores a DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Marcatel Com, S.A. de C.V.	07/05/20	25/05/20	12	01/07/20	27
Ener Telecom, S.A.P.I. de C.V.	10/06/20	29/06/20	13	04/08/20	16

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

## ► EM RNUM

### Convenios Marco

Se tiene el reporte de siete solicitudes correspondientes a la suscripción de siete Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Una de las solicitudes mencionadas se encuentra en proceso de entrega para registro en el RPC al término del trimestre en revisión. (Figura 5.9).

Figura 5.9: Detalle de los Convenios Marco para ORCI solicitados a RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Nidix Networks, S.A. de C.V.	06/07/20	27/07/20	15	26/08/20	17
Cedsamovil, S.A. de C.V.	06/07/20	27/07/20	15	07/09/20	25
CTL México Landing, S. de R.L.	21/07/20	04/08/20	10	19/08/20	11
IP Matrix, S.A. de C.V.	14/09/20	21/09/20	4	28/09/20	5
KBLEX, S.A. de C.V.	10/07/20	27/07/20	11	03/08/20	0
QDS Networks S.A. de C.V.	N/A <sup>2</sup>	28/07/20	N/A <sup>2</sup>	19/08/20	12
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	N/A <sup>2</sup>	10/09/20	N/A <sup>2</sup>	En proceso de entrega para registro en el RPC al término del T3 2020	

<sup>1</sup> Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas para estar en concordancia con la información en poder del RPC

<sup>2</sup> Campo sujeto a acciones de supervisión a finales del trimestre de mérito

### Seguimiento de solicitudes de Convenios Marco

Se tiene el reporte de tres solicitudes realizadas durante el T2 2020, correspondientes a Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, mismos que fueron entregados para su registro en el RPC durante el trimestre de revisión. (Figura 5.10).

Figura 5.10: Detalle de los Convenios Marco para ORCI solicitados en trimestres anteriores a RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	06/05/20	21/05/20	11	02/07/20	30
Gigacable de Aguacalientes, S.A. de C.V.	11/05/20	01/06/20	15	02/07/20	23
Arely Isabel Gongora Pech	28/05/20	17/06/20	14	14/07/20	19

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

#### Seguimiento de solicitudes de Convenios Modificatorios

Se tiene el reporte de una suscripción de la modificación de un Convenio Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, realizada durante el T2 2020, mismo que fue entregado para su registro en el RPC durante el trimestre de mérito. (Figura 5.11).

Figura 5.11: Detalle de los Convenios Modificatorios para ORCI solicitados en trimestres anteriores a RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 y T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	N/A <sup>2</sup>	22/05/20	N/A <sup>2</sup>	02/07/20	29

<sup>1</sup> Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas para estar en concordancia con la información en poder del RPC  
<sup>2</sup> Campo sujeto a acciones de supervisión a finales del trimestre de mérito

## ► EM RUMN

#### Convenios Marco

Se tiene el reporte de dos solicitudes correspondientes a la suscripción de dos Convenios Marco de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, dichos convenios fueron firmados en el T3 2020 y uno quedó en proceso de entrega para su registro en el RPC al término del trimestre de revisión. (Figura 5.12).

Figura 5.12: Detalle de los Convenios Marco para ORCI solicitados a RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de presentación al IFT para registro	Plazo de entrega para registro (DH)
CTL México Landing, S. de R.L.	21/07/20	04/08/20	10	19/08/20	11
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	N/A <sup>2</sup>	10/09/20	N/A <sup>2</sup>	En proceso de entrega para registro en el RPC al término del T3 2020	

<sup>1</sup> Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.  
<sup>2</sup> Campo sujeto a acciones de supervisión a finales del trimestre de mérito

## 5.2 CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN

### 5.2.1 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 está 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 cubriciones dentro de sus instalaciones con las Redes Públicas de Telecomunicaciones de otros concesionarios que tengan presencia y/o espacios de cubrición 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.

Las DM 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 las DM les brinden los Servicios de Interconexión podrán solicitar la suscripción del CMI, el cual contempla los términos y condiciones que regirán la prestación de dichos servicios.

### 5.2.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

Conforme a lo dispuesto en la Cláusula Segunda, numeral 2.3 del CMI 2020, las DM deberán 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

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

La Figura 5.13 señala las obligaciones de Preponderancia para el Servicio de Interconexión fija analizadas en el periodo considerado.

Figura 5.13: Obligaciones de Preponderancia relacionadas con el Servicio de Interconexión Fija [Fuente: CMI 2020]

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

Anexo / Numeral del CMI	Obligaciones	Plazos
	Plazos máximos de entrega de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• enlaces dedicados de interconexión locales</li> <li>• enlaces dedicados de interconexión nacionales</li> <li>• enlaces de transmisión entre coubicaciones gestionado</li> </ul>	15 DH
Anexo E, numeral 1	Plazos de validación de solicitudes	2 DH posteriores a la recepción de las solicitudes

Nota: Cuando el servicio exceda el 20% o más de lo pronosticado, los servicios excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo esquema fecha compromiso, 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 de las DM 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 las DM. Por lo tanto, para determinar si las DM han 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 solo es entregado una vez que los CS han establecido interconexión directa con la red de las DM.

Asimismo, el Anexo G, numeral 2.5.3 del CMI 2020 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 a las DM el site survey. Por tanto, en caso de existir solicitudes de alta de enlaces, dichos paros de reloj se tendrían que tomar en cuenta.

## RESUMEN

### DM Telmex

- Durante el T3 2020, se registraron 17 solicitudes de alta para los servicios de Coubicación, Puertos de Interconexión y Tránsito, mientras que se presentaron 1,258 solicitudes de baja para los servicios de Coubicación y Puertos de Interconexión.
- Se realizó el seguimiento a seis solicitudes realizadas en trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- Se reportaron tres incidencias, todas de Prioridad 1, mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- 15 CS solicitaron interconexión a Telmex en más de un Punto de Interconexión en su red.

### DM Telnor

- Durante el T3 2020, no se registraron solicitudes de alta para algún servicio, mientras que se presentaron 34 solicitudes de baja para los servicios de Coubicación y Puertos de Interconexión.
- No se registraron seguimientos a solicitudes de trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- No se reportaron incidencias de ninguna Prioridad para el periodo en revisión.
- Cinco CS solicitaron interconexión a Telnor en más de un Punto de Interconexión en su red.

## DM TELMEX

En el T3 2020 se presentaron 1,275 solicitudes a la DM Telmex por parte de siete CS diferentes y los integrantes de Grupo Televisa, de las que se realizaron el 61.33% a través del SEG y 38.67% a través de diferentes medios (correo electrónico, escrito, otros). A continuación, se muestran las solicitudes realizadas por CS y por tipo de servicio.

Figura 5.14: Solicitudes de Servicios de Interconexión Fija presentadas a DM Telmex por tipo de movimiento y por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2020]

CS	Coubicación		Puertos de Interconexión		Transito		Total
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	
Axtel	–	–	–	266	–	–	266
Comunicalo	–	–	–	–	1	–	1
Direct	–	–	–	–	2	–	2
Grupo Televisa	–	13	12	852	–	–	877
INBTEL	1	–	–	–	–	–	1
Maxcom	–	–	1	11	–	–	12
Telcel	–	3	–	58	–	–	61
Telefónica	–	1	–	54	–	–	55
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>1,241</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1,275</b>

De lo anterior, se desprende que la DM Telmex recibió 17 solicitudes de alta respecto de los servicios de Coubicación, Puertos de Interconexión y Tránsito. Asimismo, se observa que se realizaron 1,258 solicitudes de baja de los servicios de Coubicación y Puertos de Interconexión; lo que corresponde al 98.66% del total de solicitudes realizadas por los CS.

La siguiente figura muestra el estatus de las 1,275 solicitudes de Servicios de Interconexión recibidas por la DM.

Figura 5.15: Resultados de las solicitudes presentadas a DM Telmex para los Servicios de Interconexión Fija [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2020]

CS	Alta - Entregado	Alta - Proceso	Baja - Concluida	Total
Axtel <sup>1</sup>	–	–	266	266
Comunicalo	1	–	–	1
Grupo Televisa	8	4	865	877
INBTEL	–	1	–	1
Maxcom	1	–	11	12
Telcel <sup>1</sup>	–	–	61	61
Telefónica <sup>1</sup>	–	–	55	55
Directo	2	–	–	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>1,258</b>	<b>1,275</b>

<sup>1</sup> CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT.

### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

De las 17 de solicitudes de alta, una corresponde al servicio de Coubicación y 13 al servicio de Puertos de Interconexión; dichas solicitudes fueron validadas conforme a los plazos establecidos. De lo anterior, nueve solicitudes de Puertos de Interconexión fueron entregadas conforme a las fechas acordadas (una correspondiente a Maxcom y ocho a Grupo de Televisa); de las solicitudes restantes cinco se reportaron en proceso.

Las tres solicitudes restantes pertenecen al servicio de Tránsito, dos por parte de Directo y una por parte de Comunicalo, mismas que fueron entregadas durante el trimestre de revisión, en el momento en el que el CS se encontró interconectado con la red de la DM Telmex. La Figura 5.16 muestra las solicitudes de alta de Servicios de Interconexión recibidas por la DM Telmex en el periodo considerado.

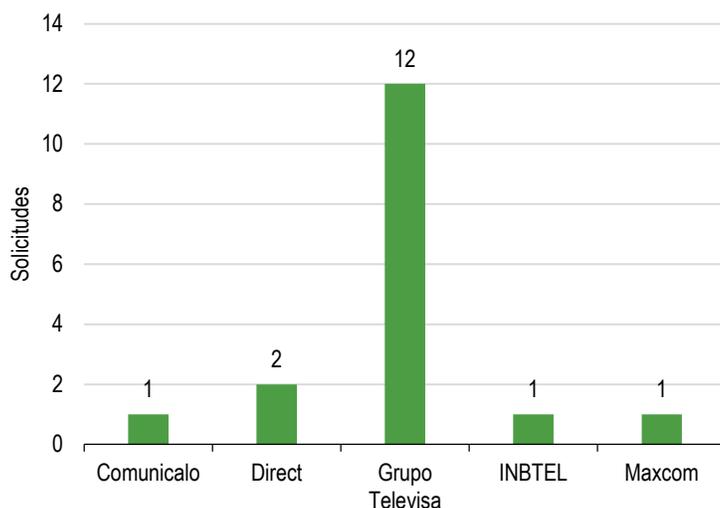


Figura 5.16: Solicitudes de alta de Servicios de Interconexión Fija recibidas por DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

De la información reportada al Instituto, al término del T3 2020 se ha realizado la ejecución de pruebas en nueve solicitudes de alta, conforme a lo siguiente:

- Ocho correspondientes a Grupo Televisa
- Una correspondiente a Maxcom.

### ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

Se tiene el registro de 1,258 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión fija por parte cuatro CS y los integrantes de Grupo Televisa, todas las solicitudes fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja.

De las solicitudes de baja, 17 corresponden al servicio de Coubicación y 1,241 a Puertos de Interconexión.

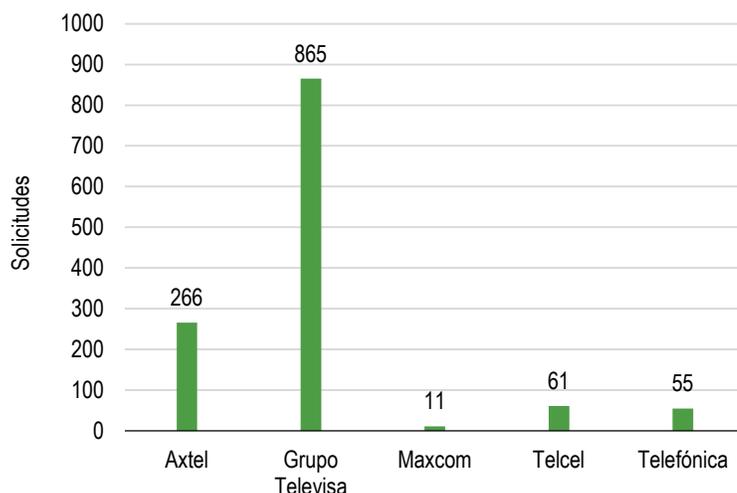


Figura 5.17: Solicitudes de alta de Servicios de Interconexión Fija recibidas por DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

### DM TELNOR

En el T3 2020 se presentaron a Telnor 34 solicitudes por parte de un CS, de las cuales el 99% se presentaron a través del SEG. A continuación, se muestran las solicitudes realizadas por CS y por tipo de servicio.

Figura 5.18: Solicitudes de Servicios de Interconexión Fija presentadas a Telnor por tipo de movimiento y por CS [Fuente: Información reportada al Instituto, T3 2020]

CS	Coubicación		Puertos de Interconexión		Total
	Alta	Baja	Alta	Baja	
Grupo Televisa	-	1	-	33	34

De lo anterior, se observa que todas las solicitudes realizadas fueron bajas de los servicios de Coubicación y Puertos de Interconexión.

#### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

En el T3 2020, no se registraron solicitudes de alta para algún servicio de interconexión.

#### ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

Se tiene el registro de 34 solicitudes de baja de Servicios de Interconexión fija, todas las solicitudes fueron aceptadas y los servicios correspondientes fueron dados de baja.

De las solicitudes de baja, una corresponde al servicio de Coubicación y 33 a Puertos de Interconexión.

## SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE SERVICIOS DE TRIMESTRES ANTERIORES

En los diversos ITC correspondientes a trimestres anteriores, se han reportado solicitudes que, al término del periodo de revisión, se encontraban en proceso de entrega, dichas solicitudes fueron reportadas por el AEPT con el estatus "Solicitudes en Proceso".

Por lo anterior, a continuación, se presenta la actualización de las solicitudes reportadas en trimestres anteriores, y que tuvieron actuación durante el T2 2020.

### ► DM TELMEX

Durante el T3 2020, se registró actuación en una solicitud realizada en el T2 2020 (Figura 5.19).

Figura 5.19: Solicitudes presentadas a DM Telmex en el T2 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Puertos de Interconexión	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio que continúan en proceso	Total
Grupo Televisa	4	4	-	4
Marcatel	2	2	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>

### ► DM TELNOR

En el T3 2020, no se registró alguna actuación de solicitudes realizadas en periodos anteriores.

## 5.2.3 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

De conformidad con el numeral 3, Anexo E 'Calidad' del CMI DM 2020, 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, y
- el corte parcial del servicio sin pérdida de tráfico

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

Por su parte, el numeral 2.6.4 del Anexo G del CMI DM 2020, 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 5.20 señala las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo analizadas en el periodo considerado.

Figura 5.20: Obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio de Interconexión Fijo [Fuente: CMI DM 2020]

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

## INCIDENCIAS POR TIPO DE PRIORIDAD

### ► DM TELMEX

Se registraron un total de tres incidencias correspondientes a reportes generados por dos CS diferentes, de las cuales fueron todas de Prioridad 1

#### Incidencias de Prioridad 1

Se registraron, durante el T3 2020, tres incidencias presentadas por dos CS diferentes, las cuales se reportaron sobre el servicio de Puertos de Interconexión.

Figura 5.21: Incidencias de Prioridad 1 reportadas a DM Telmex por servicio afectado y por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Puertos de Interconexión
Axtel <sup>1</sup>	2
MCM	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

<sup>1</sup> CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2020.

Considerando que no todos los CS han firmado el CMI 2020, los análisis de incidencias de Prioridad 1 que se presentan a continuación se dividirán en dos secciones:

- solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2020
- solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes

**a) Solución de fallas considerando los plazos establecidos en el CMI 2020**

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

Figura 5.22: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a DM Telmex por CS, solucionadas conforme al CMI 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución		TOTAL	% de incidencias resueltas en tiempo	Promedio <sup>1</sup>	Máx. <sup>2</sup>	Mín. <sup>3</sup>
	≤ 1 hora	>1 hora					
Axtel <sup>5</sup>	-	2	2	-	14.92	27.62	2.22
MCM <sup>4</sup>	-	1	1	-	2.71	2.71	2.71
<b>TOTAL</b>	-	3	3	-	10.85	27.62	2.22

<sup>1</sup> Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.  
<sup>2</sup> Tiempo máximo de solución de incidencias.  
<sup>3</sup> Tiempo mínimo de solución de incidencias.  
<sup>4</sup> CS con plazos acordados entre las partes.  
<sup>5</sup> CS que no han suscrito CMI autorizado por el IFT, se analizan únicamente conforme a CMI 2020

Cabe señalar que en la Figura 5.22 se analizan las fallas de los servicios de Interconexión, considerando que en los plazos establecidos en el CMI 2020, las fallas de Prioridad 1 se deben resolver en una hora para todos los servicios.

**b) Solución de fallas considerando los plazos acordados entre las partes**

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

- MCM
- Axtel<sup>12</sup>

De los CS que reportaron fallas en el trimestre de mérito, MCM tiene firmado un Convenio con plazos de solución de fallas de Prioridad 1 distintos a los indicados en el CMI vigente.

Los plazos que se han firmado se presentan a continuación en la Figura 5.23.

Figura 5.23: Tiempos máximos de solución de incidencias acordados entre las partes, firmado por el 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 la DM Telmex. A continuación, se analizan los tiempos de solución de las mismas.

<sup>12</sup> En el convenio suscrito no se establecen plazos para solución de fallas, motivo por el cual, las fallas se analizan conforme los señalados en el CMI 2020

Figura 5.24: Reportes de incidencias de Prioridad 1 presentadas a DM Telmex por CS, solucionadas conforme a los plazos acordados entre las partes [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Número de incidencias por tiempo de solución			Total	% de incidencias resueltas ≤ 3 horas	% de incidencias resueltas > 3 horas ≤ 4 horas	Promedio <sup>1</sup>	Máx. <sup>2</sup>	Mín. <sup>3</sup>
	≤ 3 horas	> 3 horas ≤ 4 horas	> 4 horas						
Axtel	1	-	1	2	50%	-	14.92	27.69	2.22
MCM	1	-	-	1	100%	-	2.71	2.71	2.71
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10.85</b>	<b>27.69</b>	<b>2.22</b>

<sup>1</sup> Promedio obtenido considerando todos los valores decimales del tiempo de solución de incidencia.

<sup>2</sup> Tiempo máximo de solución de incidencias.

<sup>3</sup> Tiempo mínimo de solución de incidencias.

### Incidencias de Prioridad 2

Para el periodo en revisión, no hubo registro de incidencias de prioridad 2 reportadas a la DM Telmex.

### Incidencias de Prioridad 3

Para el periodo en revisión, no hubo registro de incidencias de prioridad 3 reportadas a la DM Telmex.

### ► DM TELNOR

Para el periodo en revisión, no hubo registro de incidencias en algún servicio de ninguna prioridad para la DM Telnor.

## 5.2.4 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 2020, el CS y el AEPT deberán:

- 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.

### ► DM TELMEX

Existen 125 PDIC habilitados correspondientes a 15 CS que han solicitado interconexión directa en más de un punto de la red de la DM Telmex, 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 5.25 se indican los CS y el número de puntos de interconexión solicitados en redundancia.

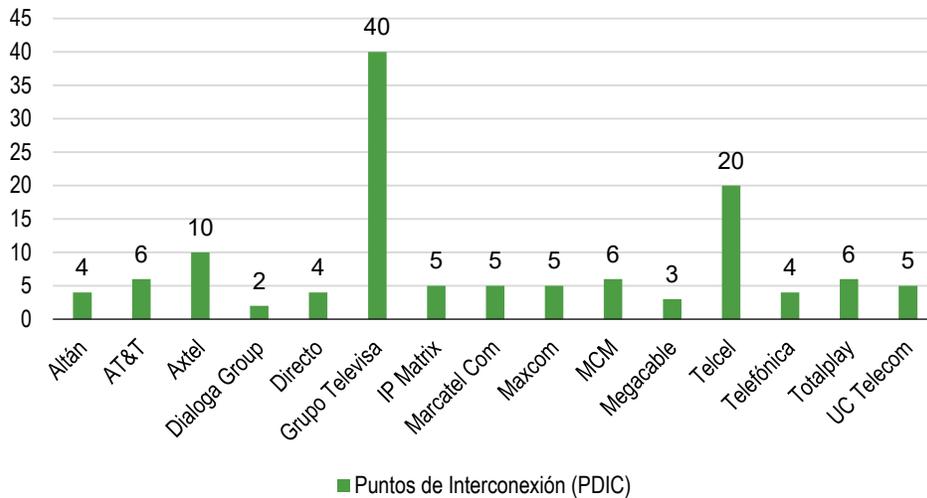


Figura 5.25: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

► **DM TELNOR**

De la información reportada al Instituto, existen nueve PDIC habilitados correspondientes a cinco CS, 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 5.26 se indican los CS y el número de puntos de interconexión solicitados.

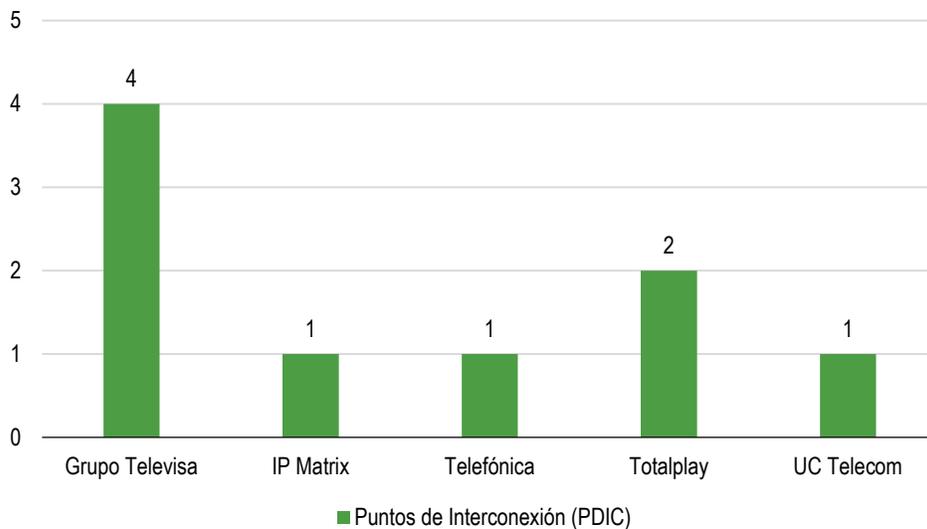


Figura 5.26: Puntos de interconexión solicitados con redundancia a la DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

## 5.3 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

### 5.3.1 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los servicios de la ORE 2020 se dividieron derivado de la Separación Funcional que se hizo efectiva a partir del 6 de marzo de 2020, en la que Telmex y Telnor en su carácter de Divisiones Mayoristas, les corresponde la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones y Autorizados de Telecomunicaciones (ORE DM 2020) para el periodo del 6 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2020, mientras que, para las Empresas Mayoristas, RNUM y RUMN les corresponde la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión, para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones y Autorizados de Telecomunicaciones (ORE EM 2020) para el mismo periodo.

### 5.3.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### ORE DM TELMEX – TELNOR 2020

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 de la ORE DM 2020, los servicios que pueden ser contratados por los CS son:

- 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 DM 2020 pueden proveerse capacidades desde N×64kbit/s hasta Ethernet (hasta 100Gbit/s).

La Figura 5.27 señala las obligaciones relacionadas con las solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 5.27: Obligaciones relacionadas con el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE DM 2020]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE DM 2020	Obligaciones	Plazos
Numeral 2.4 y 2.5.1	Entrega del número de referencia asociado a cada servicio	2 DH posteriores a la recepción de la solicitud
Numeral 2.5.3	Entrega de cotización de Site Survey	1 DH posterior a la solicitud de Site Survey por parte del CS
Numeral 2.5.3	Visita al Sitio	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	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
Medida Decimoséptima y numeral 2.5.6.2	Notificación de proyecto especial	7 DH posteriores al plazo de 2 DH que el AEPT tiene para validar las solicitudes de servicios señalado en el numeral 2.5.1
Numeral 2.5.6.3	Aclaración de cotizaciones de proyecto especial	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 DM 2020, en la entrega de los servicios por parte de la DM se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos en la ORE DM 2020 para la entrega de los servicios por un motivo ajeno a la DM. Por lo tanto, para determinar si la DM ha realizado la entrega de los servicios conforme a los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj.

### ORE EM RNUM – RUMN 2020

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 de la ORE EM 2020, los servicios que pueden ser contratados por los CS son:

- Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales
- Servicio de Enlaces Dedicados de Interconexión
- Servicio de Enlace de Transmisión de Interconexión entre Coubicaciones

Asimismo, para los servicios de enlaces dedicados que se contemplan en la ORE EM 2020 pueden proveerse capacidades desde N×64kbit/s hasta Ethernet (hasta 100Gbit/s).

La Figura 5.28 señala las obligaciones relacionadas con las solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 5.28: Obligaciones relacionadas con el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE EM 2020]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE DM 2020	Obligaciones	Plazos
Numeral 2.4 y 2.5.1	Entrega del número de referencia asociado a cada servicio	2 DH posteriores a la recepción de la solicitud
Numeral 2.5.3	Entrega de cotización de Site Survey	1 DH posterior a la solicitud de Site Survey por parte del CS
Numeral 2.5.3	Visita al Sitio	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	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 2.5.6.2	Notificación de proyecto especial	7 DH posteriores al plazo de 2 DH que el AEPT tiene para validar las solicitudes de servicios señalado en el numeral 2.5.1
Numeral 2.5.6.3	Aclaración de cotizaciones de proyecto especial	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 DM 2020, en la entrega de los servicios por parte de la EM se pueden originar paros de reloj, los cuales deben ser entendidos como la suspensión de los tiempos previstos en la ORE EM 2020 para la entrega de los servicios por un motivo ajeno a la EM. Por lo tanto, para determinar si la EM ha realizado la entrega de los servicios conforme a los plazos previstos, han de descontarse los tiempos de paro de reloj.

Cabe señalar que, conforme a lo dispuesto en el numeral 2.5.6 de las ORE DM 2020 y ORE EM 2020, en caso de que la EM 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 CS o AS a través del SEG/SIPO, anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.

A continuación, se presenta el análisis de los parámetros de calidad considerando aquellos establecidos en la ORE EM y ORE DM 2020.

## RESUMEN

### DM Telmex

- Durante el Trimestre de mérito, se recibieron 478 solicitudes para los servicios de Enlaces Dedicados entre Localidades (Nacionales), de las cuales, 86 corresponden a altas de servicio, 361 bajas y 31 cancelaciones.

- Se reportó la existencia de 15 propuestas de proyectos especiales para la entrega de los servicios a los CS durante el T3 2020.
- Se realizó el seguimiento a 223 solicitudes realizadas en trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios, existieron 19 solicitudes rechazadas.
- Se reportaron 3,253 incidencias, 2,514 de Prioridad 1; 406 de Prioridad 2 y 333 de Prioridad 3; mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- El porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados sin redundancia proporcionados por la DM Telmex fue mayor al establecido en la ORE DM 2020, excepto para un CS.

#### DM Telnor

- Durante el Trimestre de mérito, se recibieron cinco solicitudes de baja para servicios de Enlaces Dedicados Entre Localidades (Nacionales), no se registraron altas ni cancelaciones.
- No se reportó la existencia de proyectos especiales para la entrega de los servicios.
- No se reportó la existencia de solicitudes realizadas en trimestres anteriores, que hayan tenido actuación durante el T3 2020.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- Se reportaron 36 incidencias, 28 de Prioridad 1, cinco de Prioridad 2 y tres 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 la DM Telnor fue mayor al establecido en la ORE DM 2020.

#### EM RNUM

- Durante el Trimestre de mérito, se recibieron 12,013 solicitudes para los servicios de Enlaces Dedicados Locales, de las cuales, 11,580 corresponden a altas de servicio y 433 a bajas.
- No se registraron solicitudes para los servicios de Enlaces Locales de Interconexión ni de Transmisión entre Coubicaciones.
- Se reportó la existencia de 305 propuestas de proyectos especiales para la entrega de los servicios a los CS.
- Se realizó el seguimiento a 8,395 solicitudes realizadas en trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios, existieron 1,197 solicitudes rechazadas.
- Se reportaron 47,215 incidencias, 42,357 de Prioridad 1; 1,775 de Prioridad 2 y 3,083 de Prioridad 3; mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados y de Enlaces Dedicados de Interconexión, sin redundancia, proporcionados por RNUM fue mayor al establecido en la ORE EM 2020.

#### EM RUMN

- Durante el Trimestre de mérito, se recibieron 611 solicitudes de alta para los servicios de Enlaces Dedicados Locales, de las cuales, 587 corresponden a altas de servicio y 24 a bajas.
- No se registraron solicitudes para los servicios de Enlaces Locales de Interconexión ni de Transmisión entre Coubicaciones.

- Se reportó la existencia de 63 propuestas de proyectos especiales para la entrega de los servicios a los CS.
- Se realizó el seguimiento a 67 solicitudes realizadas en trimestres anteriores.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios, existieron 191 solicitudes rechazadas.
- Se reportaron 909 incidencias, 869 de Prioridad 1, 25 de Prioridad 2 y 15 de Prioridad 3, mismas que fueron resueltas en su totalidad.
- Para todos los CS, el porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados y de Enlaces Dedicados de Interconexión, sin redundancia, proporcionados por RUMN fue mayor al establecido en la ORE EM 2020.

### DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX

En el T3 2020, la DM Telmex recibió 478 solicitudes por parte de ocho CS diferentes y por los integrantes de un GIE (Grupo Televisa). Del total de solicitudes, el 99.79% se presentaron a través del SEG. Cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado por parte de los CS; se registraron dos solicitudes de manera anticipada y del total, 459 de las solicitudes fueron aceptadas por la DM Telmex.

De las 478 solicitudes registradas por los CS, 86 (17.99%) corresponden a solicitudes de alta mientras que 361 (75.52%) fueron solicitudes de baja y 31 (6.49%) de cancelación (Figura 5.29).

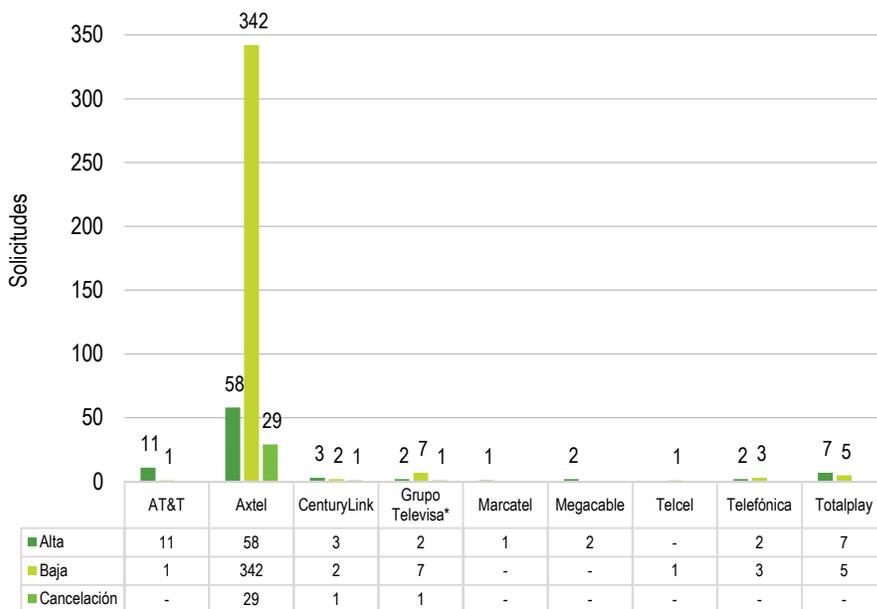


Figura 5.29: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a la DM Telmex por tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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

En la Figura 5.29 se aprecia que Axtel fue el CS que más solicitudes realizó durante el periodo sujeto a revisión, para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 478 solicitudes corresponden a Enlaces Dedicados Entre Localidades
- No existieron solicitudes para Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional

De las 478 solicitudes reportadas por la DM Telmex, 19 corresponden a solicitudes de alta que fueron rechazadas debido a datos incorrectos y/o incompletos:

- Cinco de AT&T
- Nueve de Axtel
- Una de CenturyLink
- Una de Grupo Televisa (Operbes)
- Una de Megacable
- Dos de Totalplay

Figura 5.30: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a la DM Telmex, por tipo de enlace y por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Enlaces Entre localidades			Total
	Alta	Baja	Cancelación	
AT&T	11	1	-	12 (11/1/0)
Axtel	58	342	29	429 (58/342/29)
CenturyLink	3	2	1	6 (3/2/1)
Grupo Televisa*	2	7	1	10 (2/7/1)
Marcatel	1	-	-	1 (1/0/0)
Megacable	2	-	-	2 (2/0/0)
Telcel	-	1	-	1 (0/1/0)
Telefónica	2	3	-	5 (2/3/0)
Totalplay	7	5	-	12 (7/5/0)
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>361</b>	<b>31</b>	<b>478</b> <b>(86/361/31)</b>

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

En lo que respecta a la velocidad de transmisión, la mayoría de las solicitudes de servicios registradas por los CS en el T3 2020 fueron para Ethernet y Nx64.

Cabe señalar que, para el análisis presentado a continuación, se consideran únicamente 459 solicitudes, ya que continúan las acciones de supervisión para los 19 registros de alta rechazadas, señaladas previamente.

Figura 5.31: Capacidades de los enlaces solicitados a la DM Telmex, por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Nx64	E1	E3	Ethernet	Total
AT&T	-	1 (0/1/0)	-	6 (6/0/0)	7 (6/1/0)
Axtel	237 (0/237/0)	75 (0/75/0)	-	108 (49/30/29)	420 (49/342/29)
CenturyLink	-	-	-	5 (2/2/1)	5 (2/2/1)
Grupo Televisa*	-	7 (0/7/0)	-	2 (1/0/1)	9 (1/7/1)
Marcatel	-	-	-	1 (1/0/0)	1 (1/0/0)

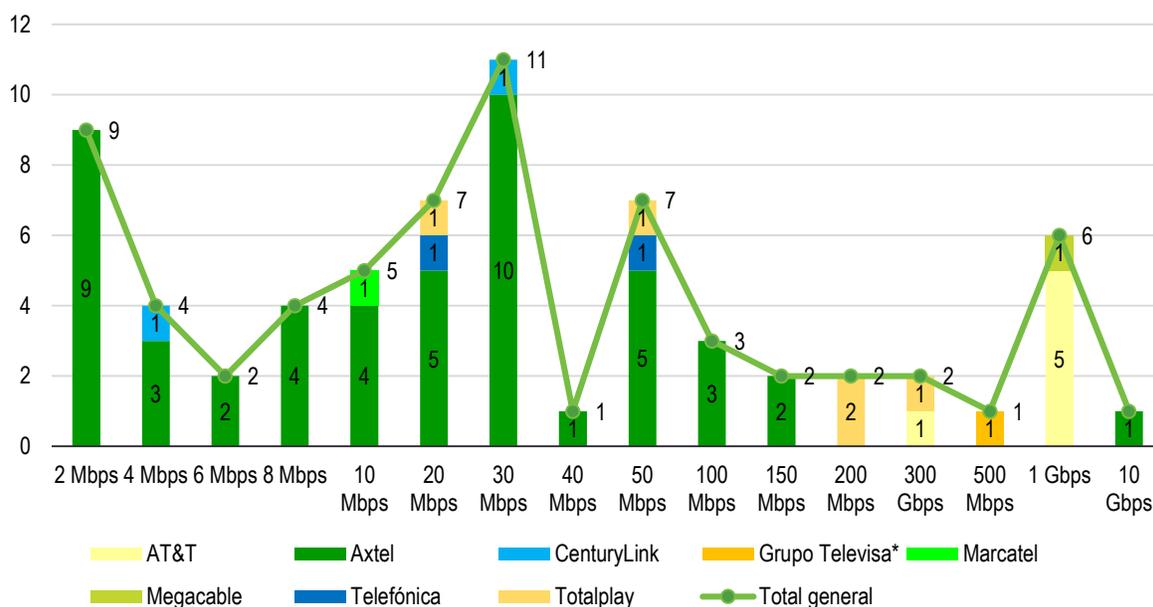
CS	Nx64	E1	E3	Ethernet	Total
Megacable	-	-	-	1 (1/0/0)	1 (1/0/0)
Telcel	-	1 (0/1/0)	-	-	1 (0/1/0)
Telefónica	-	2 (0/2/0)	-	3 (2/1/0)	5 (2/3/0)
Totalplay	-	-	1 (0/1/0)	9 (5/4/0)	10 (5/5/0)
<b>TOTAL</b>	<b>237</b> (0/237/0)	<b>86</b> (0/86/0)	<b>1</b> (0/1/0)	<b>135</b> (67/37/31)	<b>459</b> (67/361/31)

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

De la Figura 5.31, se concluye que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades en el periodo analizado: E2, E4, STM-1, STM-4, STM-16, STM-64, STM-256 ni Giga Ethernet.

Respecto de las 67 solicitudes de alta para capacidades Ethernet, la velocidad más solicitada en el periodo considerado fue la de 30 Mbps y la de 2 Mbps (Figura 5.32).

Figura 5.32: Solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas la DM Telmex con capacidad Ethernet [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



\*De los integrantes de Grupo Televisa, sólo Operbes realizó solicitud de Enlace Ethernet.

## ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

De las solicitudes de alta<sup>13</sup> reportadas, 67 corresponden a enlaces con tecnología IP (Figura 5.33).

<sup>13</sup> Continúan las acciones de supervisión respecto a la tecnología del enlace para las 19 solicitudes de alta rechazadas.

Figura 5.33: Tecnología de los Enlaces Dedicados solicitados a la DM Telmex por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	IP
AT&T	6
Axtel	49
CenturyLink	2
Grupo Televisa (Operbes)	1
Marcatel	1
Megacable	1
Telefónica	2
Totalplay	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>67</b>

Las 86 solicitudes de alta de servicios se realizaron por parte de siete CS diferentes y por parte de Grupo Televisa (Operbes), todas corresponden a Enlaces entre Localidades.

La Figura 5.34 muestra las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la DM Telmex en el periodo considerado, por CS.

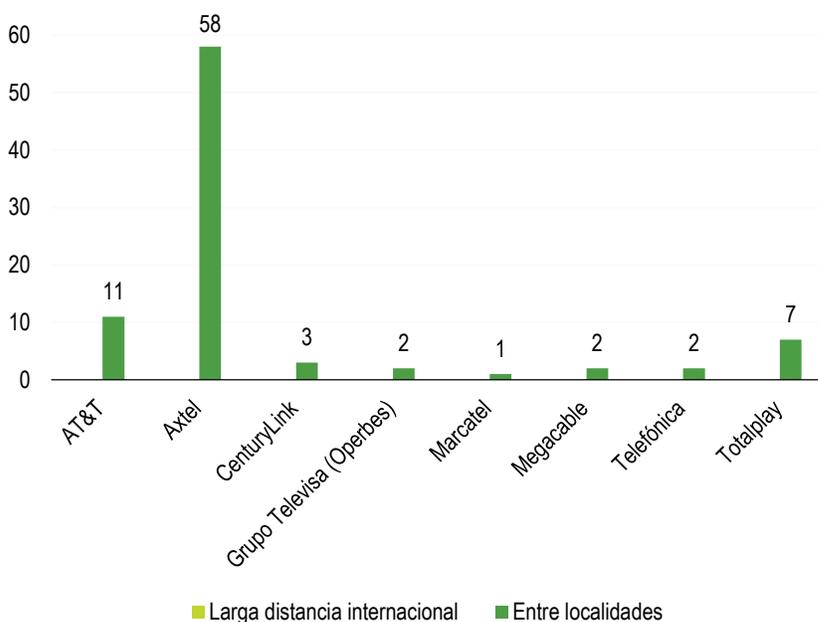


Figura 5.34: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

De las 86 solicitudes de alta, 17 se rechazaron por datos incorrectos y/o incompletos y dos "A PETICION DEL CS", mientras que 66 se validaron y se asignó el número de referencia conforme a los plazos señalados en la ORE DM 2020; la solicitud restante, correspondiente a Axtel, se encontraba en proceso de validación al término del T3 2020.

Cabe señalar que, de las 66 solicitudes de alta validadas, en una, realizada por Marcatel, se solicitó el servicio de "Site Survey", para lo cual la DM Telmex entregó la cotización respectiva el mismo día que el CS la había solicitado y posteriormente, la visita en sitio se había ejecutado, excediendo los plazos contemplados en la ORE DM 2020

Por otra parte, la Figura 5.35 detalla el estatus de las 66 solicitudes de alta validadas en el trimestre en cuestión.

Figura 5.35: Estatus de las solicitudes de alta validadas por la DM Telmex, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Alta - Cancelado	Alta – En Proceso	Alta – Entregado	Total
AT&T	4	2	-	6
Axtel	14	30	4	48
CenturyLink	2	-	-	2
Grupo Televisa (Operbes)	-	1	-	1
Marcatel	-	1	-	1
Megacable	-	1	-	1
Telefónica	1	1	-	2
Totalplay	2	3	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>66</b>

De las 66 solicitudes validadas, la DM Telmex realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante para 43 de ellas, mientras que 13 se encontraban en proceso al término del trimestre de revisión; las ocho solicitudes restantes se cancelaron; el análisis de los plazos se ve reflejado en la Figura 5.36. Continúan las acciones de supervisión respecto a la notificación de la fecha de entrega vinculante para dos solicitudes.

Figura 5.36: Plazos de notificación de la fecha de entrega vinculante para las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Ethernet		Total
	En plazo	Fuera de plazo	
AT&T	5	-	5
Axtel	32	1	33
CenturyLink	1	-	1
Marcatel	1	-	1
Totalplay	3	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

De las 43 solicitudes para las que se notificó la fecha de entrega vinculante, cuatro fueron entregadas en el trimestre de revisión, conforme a los plazos acordados (todas las solicitudes fueron realizadas por Axtel).

## PROYECTOS ESPECIALES

Al término del T3 2020, se tiene el registro de 19 solicitudes de alta en las que la DM Telmex no pudo proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura.

Lo anterior derivó en la notificación de la necesidad de realizar algún Proyecto Especial para 15 registros, mismos que se analizan a continuación.

Cabe mencionar que, de las cuatro solicitudes restantes, tres de Axtel se encontraban en proceso al término del trimestre de mérito y la restante de CenturyLink, se canceló.

En la Figura 5.37 se muestran las necesidades de proyecto especial por CS, notificadas en el T3 2020.

Figura 5.37: Motivos de los Proyectos Especiales notificados por la DM Telmex a los CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Exceder distancia de la última milla	Instalación de equipo nuevo	Ambos	Total
AT&T	-	2	-	2
Axtel*	8	-	1	9
Megacable	-	1	-	1
Telefónica	2	-	-	2

CS	Exceder distancia de la última milla	Instalación de equipo nuevo	Ambos	Total
Totalplay	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

\*Se presentó una solicitud con un folio SEG, referenciada a dos folios SISA diferentes, en los que fue necesario un Proyecto Especial para cada referencia SISA.

A continuación, se muestra el análisis de los plazos de notificación de los términos de los Proyectos Especiales a los CS (Figura 5.38).

Figura 5.38: Plazos de notificación de proyectos especiales presentados por la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Notificación	Notificación	Total
	$\leq 7$ DH	$> 7$ DH	
AT&T	2	-	2
Axtel*	5	4	9
Megacable	-	1	1
Telefónica	1	1	2
Totalplay	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

\*Se presentó una solicitud con un folio SEG, referenciada a dos folios SISA diferentes, en los que fue necesario un Proyecto Especial para cada referencia SISA.

Durante el trimestre de revisión, no se registraron solicitudes en las que los CS requieran información adicional/complementaria respecto de la cotización original del proyecto especial.

Una vez realizada la notificación de la necesidad de los proyectos especiales, se aceptaron nueve propuestas proporcionadas por la DM Telmex:

- Una por parte de AT&T,
- Seis de Axtel,
- Una de Megacable y
- Una de Telefónica.

De las seis solicitudes restantes, una de AT&T, dos de Axtel, una de Telefónica y una de Totalplay fueron canceladas en virtud de que los CS “no confirmaron la solicitud”; la solicitud restante de Axtel, se encontraba en proceso al término del T3 2020.

## ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

De las 478 solicitudes que fueron presentadas a la DM Telmex, 361 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 361 corresponden a Enlaces entre Localidades
- No se presentaron bajas de Enlaces de Larga Distancia Internacional

La Figura 5.39 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados por CS recibidas por la DM Telmex.

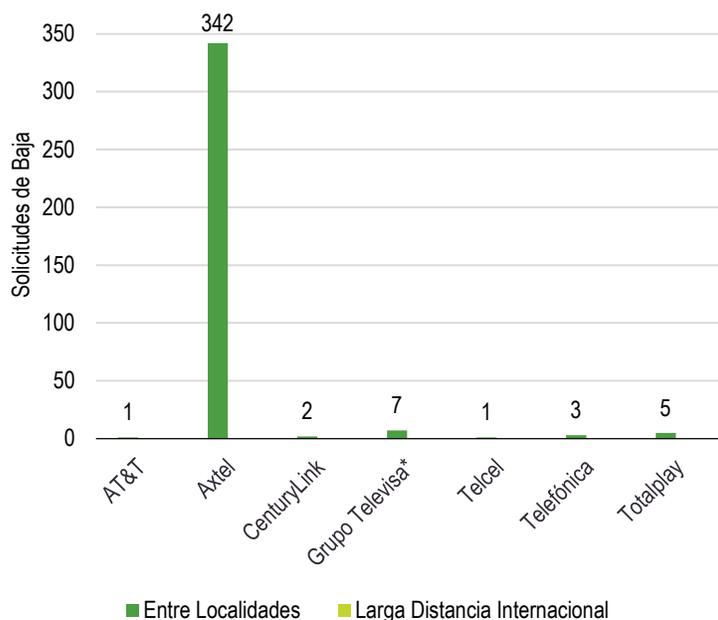


Figura 5.39: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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

De las 361 solicitudes de baja, en 300 se realizó la baja efectiva del servicio, mientras las 61 solicitudes restantes (59 de Axtel y dos de Totalplay) se encontraban en proceso al término del trimestre de mérito.

### ► SOLICITUDES DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

De las 478 solicitudes presentadas a la DM Telmex en el T3 2020, 31 correspondieron a solicitudes de cancelación de servicios de Enlaces Dedicados entre Localidades, de las cuales:

- 29 correspondieron a Axtel
- Una corresponde a CenturyLink
- Una corresponde a Grupo Televisa (Metrored)

No se registraron solicitudes de cancelación para servicios de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional.

Todas las solicitudes de cancelación recibidas fueron aceptadas y concluidas por parte de la DM Telmex en el trimestre en cuestión.

### DM TELNOR

Durante el T3 2020, la DM Telnor recibió cinco solicitudes de baja de servicios de Enlaces entre Localidades (Nacionales) por parte de Telcel. Las cinco solicitudes se presentaron a través de e-mail.

### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

No se presentaron solicitudes de alta de servicios por parte de los CS a la DM Telnor durante el T3 2020.

### ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

De las cinco solicitudes de baja presentadas por Telcel a la DM Telnor, en todas y cada una de ellas se realizó la baja efectiva del servicio con corte al T3 2020.

## ► SOLICITUDES DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

No se presentaron solicitudes de cancelaciones por parte de los CS a la DM Telnor durante el T3 2020.

### EM RNUM

En el T3 2020, la EM RNUM recibió 11,857<sup>14</sup> solicitudes por parte de cuatro CS diferentes y los integrantes de Grupo Televisa (Metrored). Del total de solicitudes, el 99.93% se presentaron a través del SEG/SIPO. Cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado y se presentaron 15 solicitudes anticipadas por parte de Axtel.

El 100% de las solicitudes corresponden a servicios de enlaces locales y del total de solicitudes registradas por los CS, 11,425 (96.36%) corresponden a solicitudes de alta mientras que 432 (3.64%) fueron solicitudes de baja (Figura 5.40).

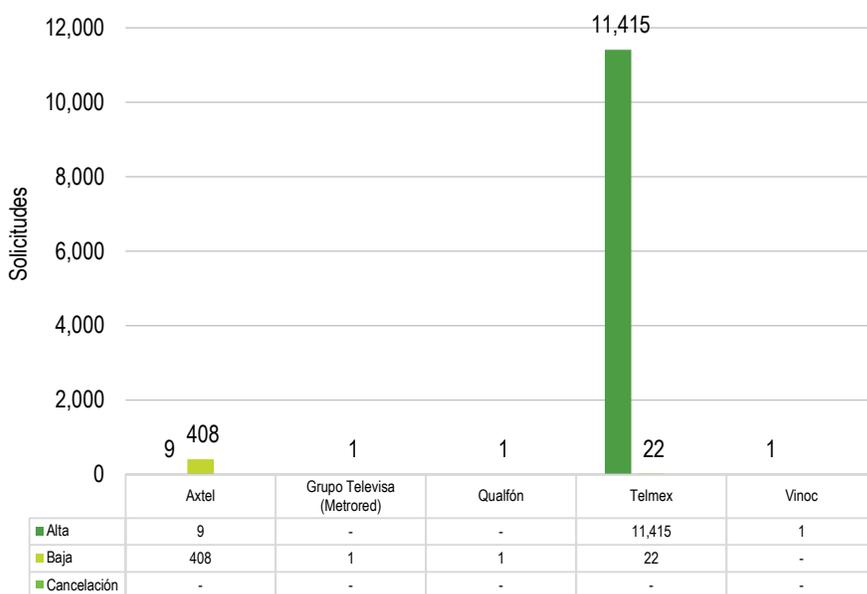


Figura 5.40: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a la EM RNUM por tipo de movimiento [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

En la Figura 5.40 se aprecia que Telmex fue el CS que más solicitudes realizó durante el periodo sujeto a revisión, para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

En cuanto al tipo de enlace solicitado:

- 11,857 solicitudes corresponden a Enlaces Dedicados Locales
- No se registraron solicitudes correspondientes a Enlaces Dedicados de Interconexión

De las 11,425 solicitudes de alta, se registraron 1,197 solicitudes que fueron rechazadas por datos incorrectos y/o incompletos o bien por que la fecha anticipada no era factible.

<sup>14</sup> Continúan las acciones de supervisión respecto a 156 solicitudes

Figura 5.41: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a la EM RNUM, por tipo de enlace y por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Enlaces Locales			Total
	Alta	Baja	Cancelación	
Axtel	9	408	-	417 (9/408/0)
Grupo Televisa (Metrored)	-	1	-	1 (0/1/0)
Qualfón	-	1	-	1 (0/1/0)
Telmex	11,415	22	-	11,437 (11,415/22/0)
Vinoc	1	-	-	1 (1/0/0)
<b>TOTAL</b>	<b>11,425</b>	<b>432</b>	<b>-</b>	<b>11,857</b> <b>(11,425/432/0)</b>

En lo que respecta a la velocidad de transmisión, la mayoría de las solicitudes de servicios registradas por los CS en el T3 2020 fueron para altas de Ethernet y Giga Ethernet.

Figura 5.42: Capacidades de los enlaces solicitados a la EM RNUM, por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	N×64	E1	STM-1	Ethernet	Giga Ethernet	Total
Axtel	274 (0/274/0)	130 (0/130/0)	1 (0/1/0)	8 (5/3/0)	4 (4/0/0)	417 (9/408/0)
Grupo Televisa (Metrored)	-	1 (0/1/0)	-	-	-	1 (0/1/0)
Qualfón	-	1 (0/1/0)	-	-	-	1 (0/1/0)
Telmex	1 (1/0/0)	1,001 (997/4/0)	-	7,727 (7,714/13/0)	2,708 (2,703/5/0)	11,437 (11,415/22/0)
Vinoc	-	-	-	1 (1/0/0)	-	1 (1/0/0)
<b>TOTAL</b>	<b>275</b> <b>(1/274/0)</b>	<b>1,133</b> <b>(997/136/0)</b>	<b>1</b> <b>(0/1/0)</b>	<b>7,736</b> <b>(7,720/16/0)</b>	<b>2,712</b> <b>(2,707/5/0)</b>	<b>11,857</b> <b>(11,425/432/0)</b>

De la Figura 5.42, se concluye que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades en el periodo analizado: E2, E3, E4, STM-4, STM-16, STM-64 y STM-256.

Respecto a las solicitudes de alta para capacidades Ethernet y Giga Ethernet continúan las acciones de supervisión respecto a las velocidades en dichos registros.

### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

De las 11,417 solicitudes de alta reportadas<sup>15</sup>, 10,425 corresponden a enlaces con tecnología IP y 992 a tecnología TDM (Figura 5.43).

<sup>15</sup> Continúan las acciones de supervisión respecto a ocho registros de Telmex en relación a la Tecnología de los mismo.

Figura 5.43: Tecnología de los Enlaces Dedicados solicitados a la EM RNUM por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	IP	TDM	Total
Axtel	9	-	9
Telmex	10,415	992	11,407
Vinoc	1	-	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10,425</b>	<b>992</b>	<b>11,417</b>

Las solicitudes de alta de servicios se realizaron por parte de Axtel, Telmex y Vinoc, de las cuales:

- 11,425 solicitudes corresponden a Enlaces Locales
- No se registraron solicitudes de Enlaces Dedicados de Interconexión

La Figura 5.44 muestra las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la EM RNUM en el periodo considerado por CS.

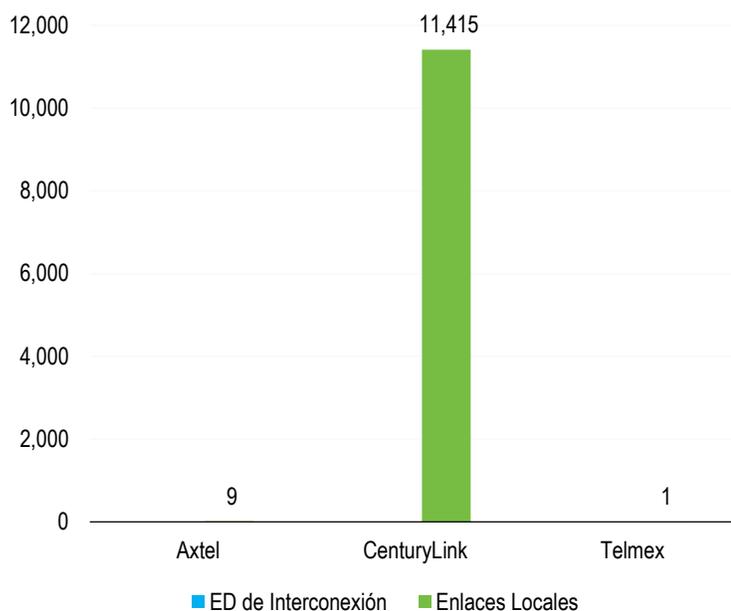


Figura 5.44: Solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

De las 11,425 solicitudes de alta, 11,127 fueron validadas y se entregó el número de referencia asociado; de las 298 solicitudes restantes, 44 se cancelaron durante el T3 2020 y 254 se encontraban en proceso de validación al término del trimestre de revisión. El análisis a los plazos de validación de observa en la Figura 5.45.

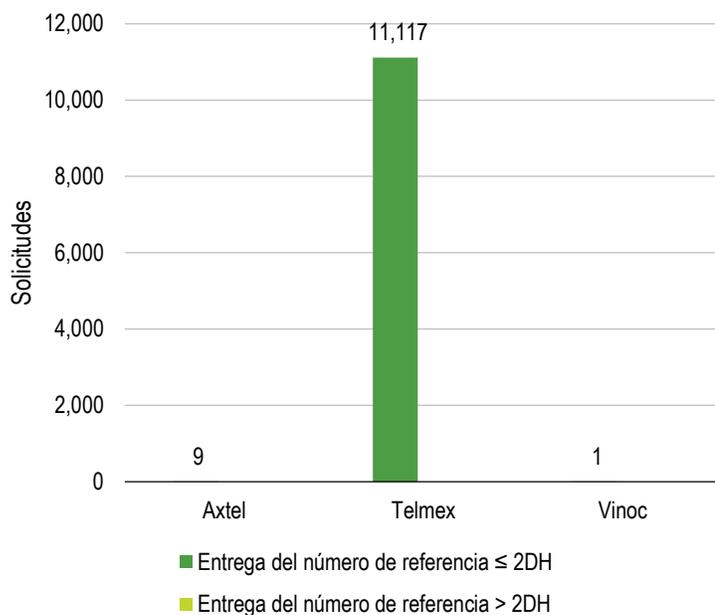


Figura 5.45: Plazos de entrega del número de referencia para solicitudes de alta validadas por la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Cabe señalar que durante el T3 2020 se presentó una solicitud para el servicio de *Site Survey* por parte de Vinoc, en la cual, la EM RNUM entregó la cotización del servicio el mismo día en que el CS lo solicitó. Asimismo, la visita al sitio se ejecutó dentro de los plazos establecidos en la ORE EM 2020.

Por otra parte, la Figura 5.46 detalla el estatus de las 11,127 solicitudes de alta registradas, que se validaron en el trimestre en cuestión.

Figura 5.46: Estatus de las solicitudes de alta recibidas y validadas por la EM RNUM, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Alta Aceptación	Alta Cancelada	Alta Construcción	Alta Construido	Alta En proceso	Alta Entregado	Alta Inicial	Alta Pendiente CS	Total
Axtel	1	3	2	1	-	1	-	1	9
Telmex	1,712	2,356	3,736	26	744	1,046	1,053	444	11,117
Vinoc	-	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,713</b>	<b>2,359</b>	<b>3,738</b>	<b>27</b>	<b>744</b>	<b>1,047</b>	<b>1,053</b>	<b>446</b>	<b>11,127</b>

De las 11,127 solicitudes validadas en el T3 2020, la EM RNUM realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante para 11,064 de ellas, mientras que de las 63 restantes, ocho se cancelaron y 55 se encontraban en proceso al término del trimestre de revisión; el análisis de los plazos se ve reflejado en la Figura 5.47.

Figura 5.47: Plazos de notificación de la fecha de entrega vinculante para las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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	-	-	-	-	3	1	1	-	5
Telmex	1	-	953	4	7,495	-	2,605	-	11,058
Vinoc	-	-	-	-	1	-	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>953</b>	<b>4</b>	<b>7,499</b>	<b>1</b>	<b>2,606</b>	<b>-</b>	<b>11,064</b>

A continuación, se muestran las solicitudes de alta por CS que fueron entregadas durante el T3 2020, considerando los paros de reloj para los plazos de entrega.

Figura 5.48: Plazos de entrega de los servicios solicitados a la EM RNUM en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Entrega del servicio en tiempo considerando paros de reloj	Entrega del servicio fuera de tiempo	Total
Axtel	1	-	1
Telmex	930	116	1,046
<b>TOTAL</b>	<b>931</b>	<b>116</b>	<b>1,047</b>

## ► PROYECTOS ESPECIALES

Durante el T3 2020, se tiene el registro de 432 solicitudes de alta en las que la EM RNUM no pudo proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura.

En la Figura 5.49 se muestran las necesidades de proyecto especial por CS, identificadas en el T3 2020.

Figura 5.49: Motivos por los cuales la EM RNUM no puede proporcionar el servicio y se requiere de Proyectos Especiales, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Exceder distancia	Instalación de equipo nuevo	Sin facilidades técnicas	Total
Axtel	1	-	4	5
Telmex	364	-	63	427
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>432</b>

Cabe mencionar que durante el T3 2020 sólo se notificaron los términos (cotización) del Proyecto Especial para 305 solicitudes, mientras que de las 127 solicitudes restantes, 52 se cancelaron y 75 se encontraban en proceso al término del trimestre de mérito. A continuación, se muestran los plazos de notificación de los términos de los Proyectos Especiales (Figura 5.50).

Figura 5.50: Plazos de notificación de proyectos especiales presentados por la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Notificación $\leq 7$ DH	Notificación $> 7$ DH	Total
	Axtel	4	
Telmex	208	92	300
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>93</b>	<b>305</b>

Durante el trimestre de revisión, Axtel presentó cuatro solicitudes de información adicional/complementaria respecto de la cotización original del Proyecto Especial hecha por la EM RNUM, en las cuales, se entregó la información solicitada en los plazos establecidos en la ORE EM 2020.

Una vez realizada la notificación de la necesidad de los Proyectos Especiales, 236 de las propuestas proporcionadas por la EM RNUM fueron aceptadas (una correspondiente a Axtel y 235 de Telmex), 205 relacionadas con exceder distancia de última milla y 31 que se encontraban "SIN FACILIDADES TECNICAS".

De las 69 solicitudes restantes, tres se cancelaron y 66 se encontraban en proceso al término del T3 2020.

### ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

De las 11,857<sup>16</sup> solicitudes que fueron presentadas a la EM RNUM durante el T3 2020, 432 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 432 correspondían a Enlaces Locales
- No se registraron solicitudes de Enlaces Locales de Interconexión

La Figura 5.51 muestra las solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados por CS recibidas por la EM RNUM.

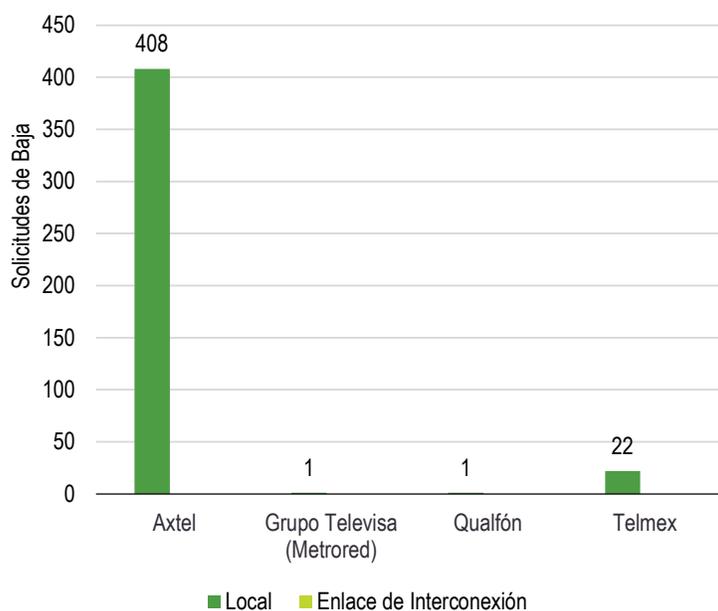


Figura 5.51: Solicitudes de baja del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

De las 432 solicitudes de baja, en 290 se llevó a cabo la baja efectiva del servicio durante el T3 2020, mientras que las 142 solicitudes restantes, de Axtel, se encontraban en proceso al término del trimestre de mérito.

### ► SOLICITUDES DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Durante T3 2020, por parte de los CS no se presentaron solicitudes de cancelación para Enlaces Locales ni para Enlaces de Interconexión y de Transmisión entre Coubicaciones.

<sup>16</sup> Continúan las acciones de supervisión respecto a 156 solicitudes

## EM RUMN

En el T3 2020, la EM RUMN recibió 611 solicitudes por parte de dos CS, en donde el 100% se presentaron a través del SEG/SIPO. Cabe destacar que ninguno de los servicios solicitados fue pronosticado y sólo nueve solicitudes se realizaron de manera anticipada por parte de Telnor.

Todas las solicitudes correspondieron a altas para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales.

Para el T3 2020, no se registraron solicitudes de Enlaces Dedicados de Interconexión.

De las 611 solicitudes reportadas por la EM RUMN, 191 corresponden a solicitudes de alta que fueron rechazadas por los siguientes motivos:

- 189 en función de que la solicitud presentaba datos incorrectos y/o incompletos
- Dos debido a "FECHA ANTICIPADA NO FACTIBLE"

Figura 5.52: Solicitudes del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a la EM RUMN, por tipo de enlace y por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Enlaces Locales			Total
	Alta	Baja	Cancelación	
Axtel	1	14	-	15 (1/14/0)
Telnor	586	10	-	596 (586/10/0)
<b>TOTAL</b>	<b>587</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>611</b> <b>(587/24/0)</b>

En lo que respecta a la velocidad de transmisión, la mayoría de las solicitudes de servicios registradas corresponden a Ethernet y Giga Ethernet (Figura 5.53).

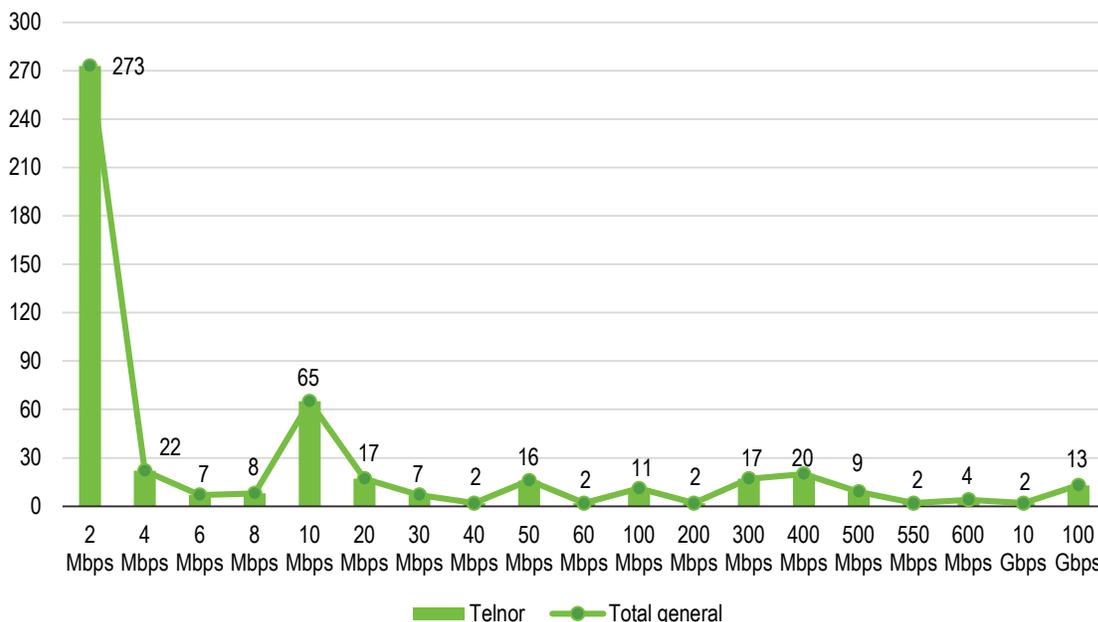
Figura 5.53: Capacidades de los enlaces solicitados a la EM RUMN, por CS - Total (Altas / Bajas / Cancelaciones) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	N×64	E1	Ethernet	Giga Ethernet	Total
Axtel	12 (1/11/0)	3 (0/3/0)	-	-	15 (1/14/0)
Telnor	7 (7/0/0)	85 (80/5/0)	422 (419/3/0)	82 (80/2/0)	596 (586/10/0)
<b>TOTAL</b>	<b>19</b> <b>(8/11/0)</b>	<b>88</b> <b>(80/8/0)</b>	<b>422</b> <b>(419/3/0)</b>	<b>82</b> <b>(80/2/0)</b>	<b>611</b> <b>(587/24/0)</b>

De la Figura 5.53, se concluye que no se solicitaron enlaces con las siguientes capacidades en el periodo analizado: E2, E3, E4, STM-1, STM-4, STM-16, STM-64 y STM-256.

Respecto de las 499 solicitudes de alta para capacidades Ethernet y Giga Ethernet (419 y 80 solicitudes, respectivamente), la velocidad más solicitada en el periodo considerado fue la de 2 Mbps (Figura 5.54).

Figura 5.54: Solicitudes de alta para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados presentadas a la EM RUMN con capacidad Ethernet y Giga Ethernet [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

De las 587 solicitudes de alta reportadas, 499 corresponden a enlaces con tecnología IP y 88 a tecnología TDM (Figura 5.55).

Figura 5.55: Tecnología de los Enlaces Dedicados solicitados a la EM RUMN por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	IP	TDM	Total
Axtel	-	1	1
Telnor	499	87	586
<b>TOTAL</b>	<b>499</b>	<b>88</b>	<b>587</b>

Las 587 solicitudes de alta de servicios corresponden únicamente a Enlaces Locales.

Durante el trimestre en revisión, no se registraron solicitudes de alta para Enlaces de Interconexión Locales.

De las 587 solicitudes de alta, 578 se validaron conforme a los plazos establecidos y se asignó número de referencia; de las nueve solicitudes restantes, todas se encontraban en proceso de validación al término del T3 2020, una corresponde a Axtel y ocho a Telnor.

Cabe señalar que en ninguna de las solicitudes Telnor pidió el servicio de *Site Survey* a la EM RUMN.

Por otra parte, la Figura 5.56 detalla el estatus de las 578 solicitudes de alta registradas y que se validaron en el trimestre en cuestión.

Figura 5.56: Estatus de las solicitudes de alta recibidas y validadas por la EM RUMN, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Alta – Aceptación CS	Alta – Cancelado	Alta – Construcción	Alta – Entregado	Alta - Inicial	Alta – Pendiente CS	Total
Telnor	38	272	69	100	69	30	578

De las 578 solicitudes validadas en el T3 2020, la EM RUMN realizó la notificación de la fecha de entrega vinculante para 567, mientras que las 11 solicitudes restantes se encontraban en proceso al término del T3 2020; el análisis de los plazos se ve reflejado en la Figura 5.57.

Figura 5.57: Plazos de notificación de la fecha de entrega vinculante para las solicitudes de alta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados recibidas por la EM RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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	
Telnor	7	-	78	2	383	18	79	-	567

De las 567 solicitudes para las que se notificó la fecha de entrega vinculante, 100 fueron entregadas al término del T3 2020, todas conforme a los plazos acordados entre las partes, considerando los paros de reloj.

### ► PROYECTOS ESPECIALES

Del T3 2020, se desprende que la EM RUMN reportó que en 80 solicitudes no era posible proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, tal y como se muestra en la Figura 5.58.

Figura 5.58: Motivos por los cuales la EM RUMN no puede proporcionar el servicio y se requiere de Proyectos Especiales, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Exceder distancia de la última milla	Instalación de equipo nuevo	Sin facilidades técnicas	Total
Telnor	72	-	8	80

Cabe mencionar que durante el T3 2020 sólo se notificaron los términos (cotización) del Proyecto Especial para 63 solicitudes, mientras que las 17 solicitudes restantes se encontraban en proceso al término del trimestre de revisión. A continuación, se muestran los plazos de notificación de los términos de los Proyectos Especiales (Figura 5.59).

Figura 5.59: Plazos de notificación de proyectos especiales presentados por la EM RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Notificación $\leq 7$ DH	Notificación $> 7$ DH	Total
	Telnor	35	

\*Continúan las acciones de supervisión respecto a la fecha de notificación del Proyecto Especial de una solicitud

Durante el trimestre de revisión, no se presentaron solicitudes de información adicional/complementaria respecto de la cotización original del Proyecto Especial hecha por la EM RUMN.

Una vez realizada la notificación de la necesidad de los Proyectos Especiales, 58 de las propuestas proporcionadas por la EM RUMN fueron aceptadas, 50 relacionadas con exceder distancia de última milla y ocho que se encontraba “SIN FACILIDADES TECNICAS”.

Las cinco solicitudes restantes se encontraban en proceso al término del T3 2020.

## ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

De las 611 solicitudes que fueron presentadas a la EM RUMN durante el T3 2020, 24 correspondieron a solicitudes de baja de servicios, de las cuales:

- 24 correspondían a Enlaces Locales (14 de Axtel y 10 de Telnor, respectivamente)
- No se registraron solicitudes de Enlaces Locales de Interconexión

De las 24 solicitudes de baja, en las 14 de Axtel y una de Telnor se realizó la baja efectiva del servicio durante el T3 2020, mientras que las nueve solicitudes restantes de Telnor se encontraban en proceso al término del trimestre de mérito.

## ► SOLICITUDES DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Durante T3 2020, por parte de los CS no se presentaron solicitudes de cancelación para la EM RUMN.

## SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE SERVICIOS DE TRIMESTRES ANTERIORES

En los diversos ITC correspondientes a trimestres anteriores, se han reportado solicitudes que, al término del periodo de revisión, se encontraban en proceso de entrega, a continuación, se presenta la actualización de las solicitudes reportadas en trimestres anteriores, y que tuvieron actuación durante el T3 2020.

### ► DM TELMEX

Durante el T3 2020 se registró actuación en una solicitud realizada en el T3 2019 (Figura 5.60), tres correspondientes al T4 2019 (Figura 5.61), 12 del T1 2020 previo a la Separación Funcional (Figura 5.62), cinco del T1 2020 después de la Separación Funcional (Figura 5.63) y 83 del T2 2020 (Figura 5.64).

Figura 5.60: Solicitudes presentadas a Telmex en el T3 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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

Figura 5.61: Solicitudes presentadas a Telmex en el T4 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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	2	1	2	5
Marcatel	-	-	5	5
Totalplay	-	-	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

Figura 5.62. Solicitudes presentadas a Telmex en el T1 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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*	10	2	10	22
Marcatel	-	-	1	1
Totalplay	-	-	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>25</b>

\*Una solicitud de servicio se solicitó previo a la Separación Funcional, pero al ser un enlace local, RNUM se encargó de gestionar la solicitud de servicio hasta la entrega del mismo.

Figura 5.63. Solicitudes presentadas a la DM Telmex en el T1 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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	-	13	16
Grupo Televisa*	2	-	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>19</b>

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

Figura 5.64. Solicitudes presentadas a la DM Telmex en el T2 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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	28	15	77	120
Grupo Televisa*	1	1	2	4
Telefónica	-	-	1	1
Totalplay	2	-	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>82</b>	<b>129</b>

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

Relativo a las 36 bajas solicitadas a la DM Telmex en el T2 2020, la baja efectiva del servicio se llevó a cabo durante el T3 2020, por lo que se concluyeron conforme a lo siguiente:

- 35 de Axtel
- Una de Totalplay

#### ► DM TELNOR

No se cuenta con solicitudes para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados que se le hayan realizado a Telnor / DM Telnor y que se encuentren pendientes de reportar por actualización de estatus del T4 2018 al T3 2020.

#### ► EM RNUM

Durante el T3 2020 se registró actuación en 212 solicitudes realizadas en el T1 2020 (Figura 5.65) y 4,185 del T2 2020 (Figura 5.66).

Figura 5.65. Solicitudes presentadas a la EM RNUM en el T1 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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
Telmex	180	32	729	941
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>32</b>	<b>730</b>	<b>942</b>

Figura 5.66. Solicitudes presentadas a la EM RNUM en el T2 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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	13	21	25	59
CenturyLink	2	-	-	2
Telmex	2,661	1,471	3,094	7,226
UC Telecom	2	-	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>2,678</b>	<b>1,492</b>	<b>3,120</b>	<b>7,290</b>

\*Continúan las acciones de supervisión respecto a la fecha de entrega del servicio de dos solicitudes de Telmex.

\*\* Continúan las acciones de supervisión respecto a la fecha de cancelación del servicio de 1,432 solicitudes de Telmex

Relativo a las 159 solicitudes de alta restantes de Telmex, que se encontraban en proceso al término del T2 2020, 11 se reportaron como “baja – concluida” y 148 como “baja en proceso” al término del T3 2020.

Asimismo, de cuatro solicitudes de baja por parte de Telmex que se encontraban en proceso término del T2 2020, estas se reportaron como concluidas.

## ► EM RUMN

Durante el T2 2020 se registró actuación en cinco solicitudes realizadas en el T1 2020 (Figura 5.67) y 40 del T2 2020 (Figura 5.68).

Figura 5.67. Solicitudes presentadas a la EM RUMN en el T1 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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
Telnor	5	-	3	8

Figura 5.68. Solicitudes presentadas a la EM RUMN en el T2 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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
Telnor	28	9	19	56

\*Continúan las acciones de supervisión respecto a la actualización del estatus de 19 solicitudes de Telnor.

Relativo a tres solicitudes de alta restantes de Telnor, que se encontraban en proceso al término del T2 2020, todas y cada una se reportaron como baja y se concluyeron durante el T3 2020.

### 5.3.3 INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

#### ORE DM TELMEX – TELNOR 2020

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.2 de la ORE DM 2020, 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 manera siguiente:

- **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. En este sentido, si un circuito tiene afectadas ambas rutas, principal y redundancia, se considera Prioridad 1.
- **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 5.69 señala las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

Figura 5.69: Obligaciones relacionadas con incidencias en los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE [Fuente: ORE DM 2020]

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

Del análisis realizado a los Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados en el RPC, se desprende que, durante el T1 2020, los CS que había firmado el convenio respectivo al amparo de la ORE DM 2020 fueron Axtel, mientras que de las empresas de Grupo Televisa, firmaron de manera individual Cablemás, Metrored y Operbes. Para el caso de la DM Telnor, sólo Axtel y Operbes tenían firmado el convenio al amparo de la ORE DM 2020.

Asimismo, durante el T2 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la DM Telmex al amparo de la ORE DM 2020 fueron AT&T, Altán, Ener Telecom, Maxcom, Marcatel, Megacable, Telefónica y UC Telecom, mientras que para el caso de la DM Telnor, AT&T, Maxcom, Marcatel, Megacable y UC Telecom.

De igual manera, en el T3 2020 solo Global Networks Solutions firmó el nuevo convenio con la DM Telmex y Pegaso PCS (Telefónica) firmó el nuevo convenio con la DM Telnor; al amparo de la ORE DM 2020.

De los demás CS o AS que no tenían suscrito el convenio autorizado por el IFT al amparo de la ORE DM 2020 de Enlaces Dedicados con la DM Telmex y/o DM Telnor, el análisis de la información respectivo que se presenta, se realiza de conformidad con los mismos parámetros establecidos en la ORE DM 2020 en función de que muchos de los servicios vigentes que prestan las DM Telmex y DM Telnor, corresponden a servicios contratados previos a la Separación Funcional. Más adelante, 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.

## ORE EM RNUM – RUMN 2020

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.2 de la ORE EM 2020, la EM RNUM y EM RUMN tienen 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 manera siguiente:

- **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. En este sentido, si un circuito tiene afectadas ambas rutas, principal y redundancia, se considera Prioridad 1.
- **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 5.70 señala las obligaciones relacionadas con incidencias del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, analizadas en el periodo considerado.

*Figura 5.70: Obligaciones relacionadas con incidencias en los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados contemplados en la ORE [Fuente: ORE EM 2020]*

Numeral de la ORE	Obligaciones	Plazos (Medida)
Numeral 2.6.2	Plazos máximos de solución de incidencias Enlaces Dedicados Locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioridad 1: 4 horas</li> <li>• Prioridad 2: 8 horas</li> <li>• Prioridad 3: 10 horas</li> </ul>
Numeral 2.6.2	Plazos máximos de solución de incidencias Enlaces de Interconexión Locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioridad 1: 1 horas</li> <li>• Prioridad 2: 2 horas</li> <li>• Prioridad 3: 5 horas</li> </ul>

Del análisis realizado a los Convenios Marco del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados en el RPC, se desprende que durante el T1 2020, los CS que habían firmado el convenio respectivo al amparo de la ORE EM 2020 con la EM RNUM fueron Axtel, Marcatel y Totalplay, mientras que de las empresas de Grupo Televisa, firmaron de manera individual Cablemás, Metrored y Operbes. Para el caso de la EM RUMN, sólo Axtel, Marcatel y Operbes tenían firmado el convenio al amparo de la ORE EM 2020.

Asimismo, durante el T2 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la EM RNUM al amparo de la ORE EM 2020 fueron AT&T, Altán, Cybernetworks, Maxcom, Megacable, MCM, Quattro Com, Telefónica, UC Telecom, y Vinoc, mientras que para el caso de la EM RUMN, AT&T, Maxcom, Megacable, UC Telecom y Vinoc.

De igual manera, en el T3 2020 solo dos CS, Global Networks Solutions y Directo Telecom firmaron el nuevo convenio con EM RNUM y otros dos CS, CenturyLink y Pegaso PCS (Telefónica) firmaron el nuevo convenio con la EM RUMN; al amparo de la ORE EM 2020.

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

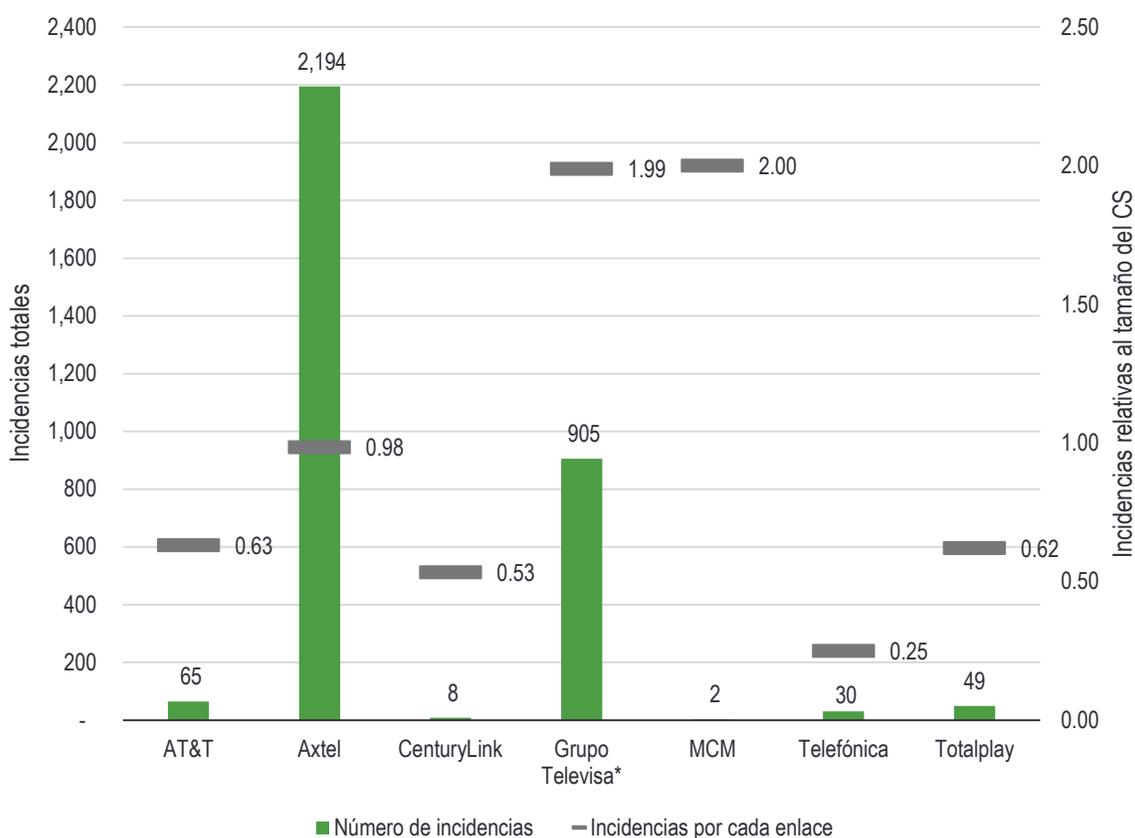
## INCIDENCIAS DE LOS SERVICIOS

### ► DM TELMEX

En el T3 2020 se registraron un total de 3,253 incidencias correspondientes a reportes generados por seis CS distintos y los integrantes de un GIE “Grupo Televisa”, de las cuales: 2,514 fueron de Prioridad 1; 406 de Prioridad 2 y 333 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 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 5.71 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 5.71: Incidencias en términos absolutos y relativos al tamaño del CS del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados reportadas a la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



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

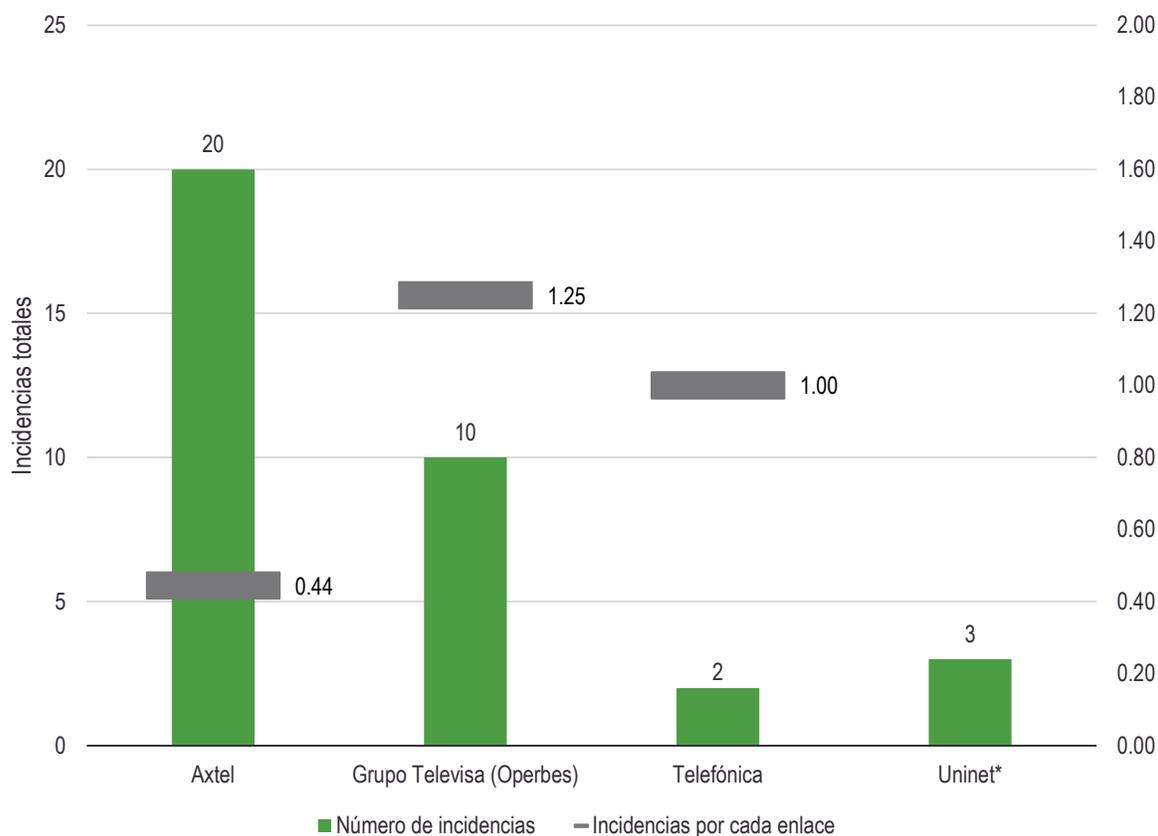
Del análisis de la Figura 5.71 se observa que Telefónica y CenturyLink son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre en cuestión.

► **DM TELNOR**

En el T3 2020 se registraron un total de 35<sup>17</sup> incidencias correspondientes a reportes generados por dos CS distintos y de parte de Grupo Televisa, sólo Operbes, de los cuales: 27 son de Prioridad 1; cinco de Prioridad 2 y tres de Prioridad 3.

Considerando el número total de enlaces habilitados por CS al término del T3 2020, la Figura 5.72 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 5.72: Incidencias en términos absolutos y relativos al tamaño del CS del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados reportadas a la DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



\*Continúan las acciones de supervisión respecto a los enlaces habilitados para el T3 2020 de Uninet.

Del análisis de la Figura 5.72 se observa que Axtel y Telefónica son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre en cuestión.

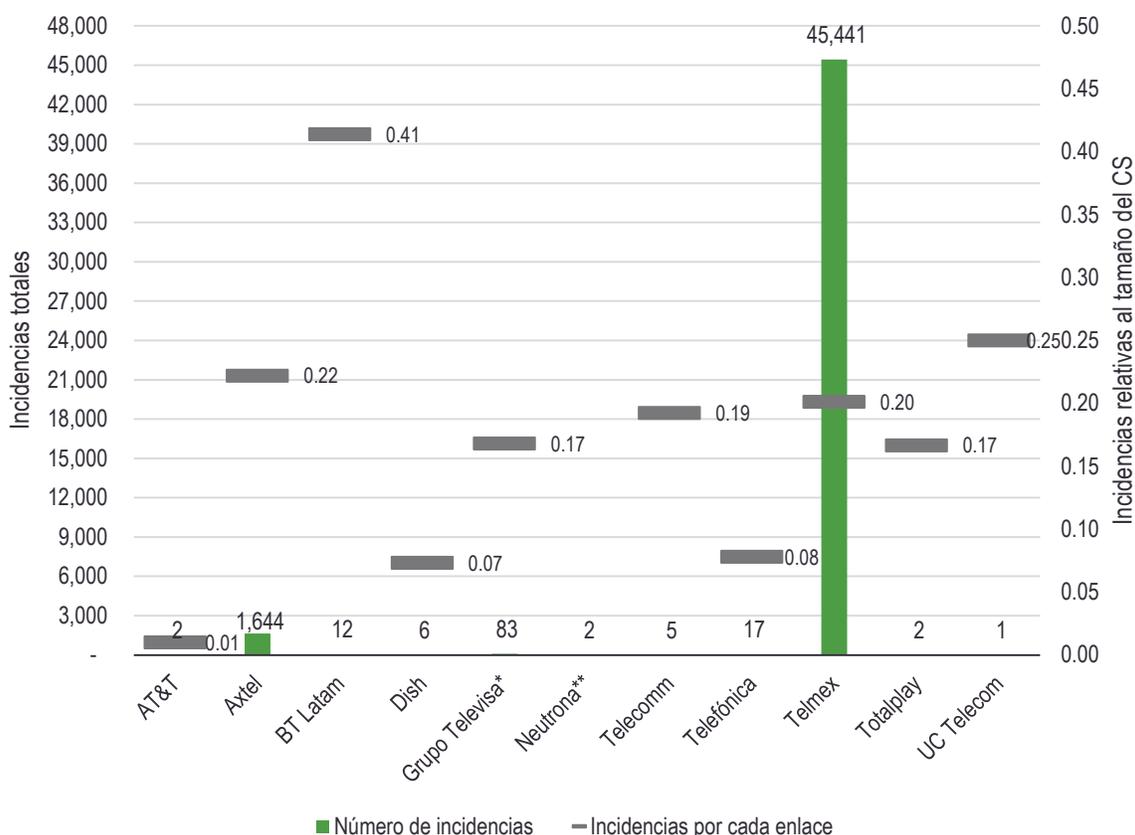
<sup>17</sup> Continúan las acciones de supervisión respecto a una incidencia de prioridad 1

► **EM RNUM**

En el T3 2020 se registraron un total de 47,215 incidencias correspondientes a reportes generados por diez CS distintos y los integrantes de un GIE “Grupo Televisa”, de las cuales: 42,357 fueron de Prioridad 1; 1,775 de Prioridad 2 y 3,083 de Prioridad 3.

Considerando el número total de enlaces habilitados por CS al término del T3 2020, la Figura 5.73 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 5.73: Incidencias en términos absolutos y relativos al tamaño del CS del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados reportadas a la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



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

\*\*Continúan las acciones de supervisión respecto a los enlaces habilitados para el T3 2020 de Neutrona.

Del análisis de la Figura 5.73 se observa que AT&T y Dish son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre en cuestión.

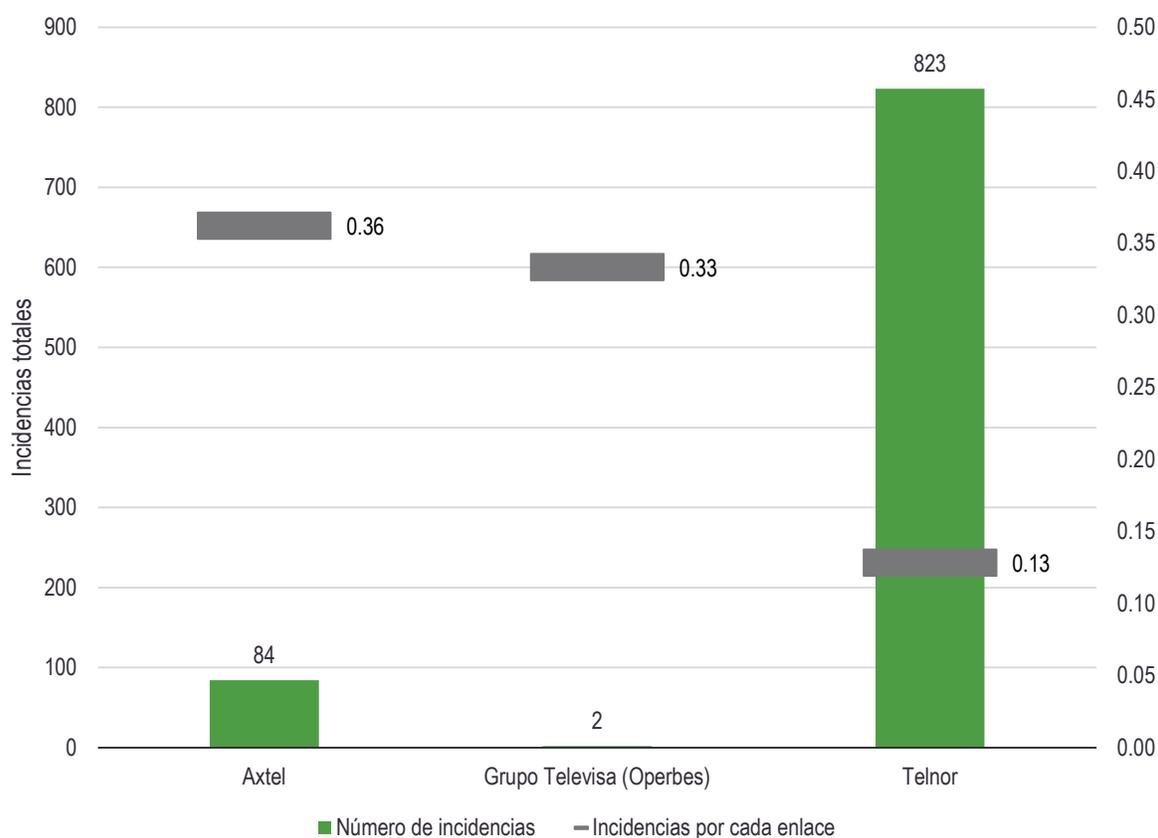
En lo que respecta a los Enlaces Locales de Interconexión, durante el T3 2020 se registraron un total de 12 incidencias correspondientes a reportes generados sólo por Telmex, de las cuales: cinco fueron de Prioridad 1, tres de Prioridad 2 y cuatro de Prioridad 3.

► **EM RUMN**

En el T3 2020 se registraron un total de 909 incidencias correspondientes a reportes generados por dos CS distintos y de parte de Grupo Televisa sólo Operbes, de los cuales: 869 son de Prioridad 1; 25 de Prioridad 2 y 15 de Prioridad 3.

Considerando el número total de enlaces habilitados por CS al término del T3 2020, la Figura 5.74 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 5.74: Incidencias en términos absolutos y relativos al tamaño del CS del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados reportadas a la EM RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



Del análisis de la Figura 5.74 se observa que Telnor y Operbes son los CS que menos incidencias registraron por enlace en el trimestre en cuestión.

En lo que respecta a los Enlaces Locales de Interconexión, durante el T3 2020 no se tiene registro de reportes de incidencias generados por algún CS.

**INCIDENCIAS POR TIPO DE PRIORIDAD**

A continuación, se analizan los tiempos de atención y solución de las fallas para las diversas empresas a quienes fueron reportadas.

## ► DM TELMEX

### Incidencias de Prioridad 1

Fueron reportadas 2,514 incidencias de Prioridad 1 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la DM Telmex. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE DM 2020 (Figura 5.75).

Figura 5.75: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 4 horas	Solución > 4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	19	25	44	43.18%	103
Axtel	830	697	1,527	54.35%	2,228
CenturyLink	3	3	6	50%	15
Grupo Televisa*	418	442	860	48.60%	455
MCM	1	1	2	50%	1
Telefónica	13	16	29	44.83%	120
Totalplay	20	26	46	43.48%	79
<b>TOTAL</b>	<b>1,304</b>	<b>1,210</b>	<b>2,514</b>	-	<b>3,001</b>

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

### Incidencias de Prioridad 2

Fueron reportadas 406 incidencias de Prioridad 2 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la DM Telmex. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE DM 2020 (Figura 5.76).

Figura 5.76: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 8 horas	Solución > 8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	2	6	8	25%	103
Axtel	233	128	361	64.54%	2,228
CenturyLink	1	-	1	100%	15
Grupo Televisa*	21	13	34	61.76%	455
Telefónica	1	-	1	100%	120
Totalplay	1	-	1	100%	79
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>147</b>	<b>406</b>	-	<b>3,000</b>

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

### Incidencias de Prioridad 3

Fueron reportadas 333 incidencias de Prioridad 3 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la DM Telmex. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE DM 2020 (Figura 5.77).

Figura 5.77: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a la DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

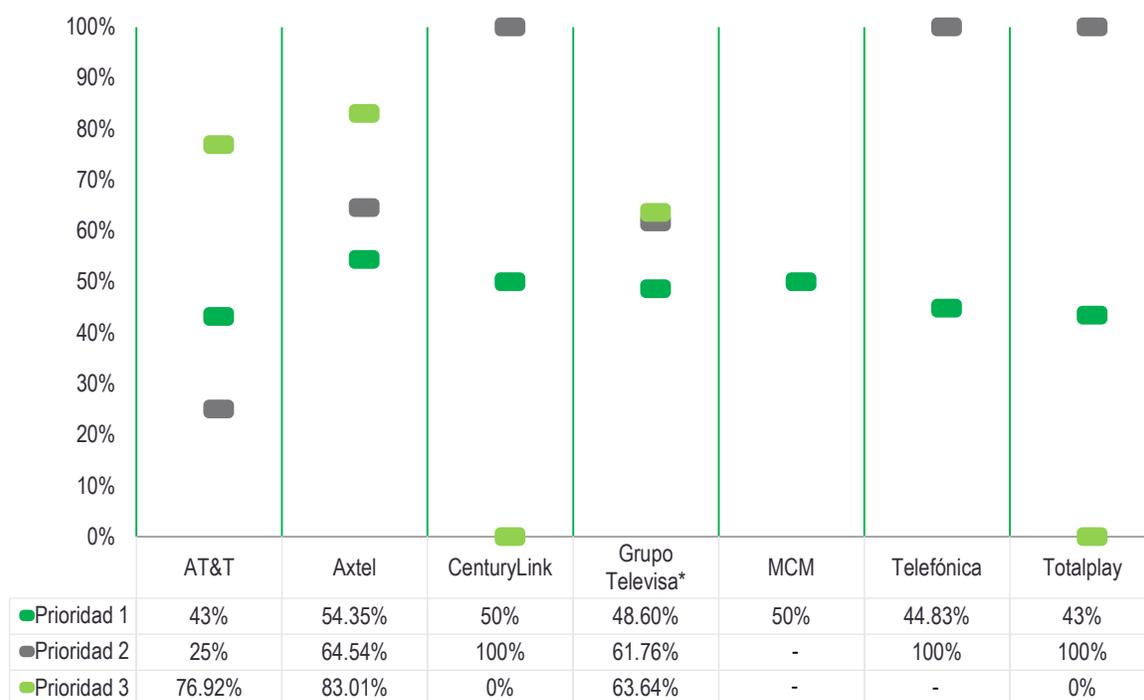
CS	Solución ≤ 10 horas	Solución > 10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	10	3	13	76.92%	103
Axtel	254	52	306	83.01%	2,228
CenturyLink	-	1	1	0%	15

CS	Solución ≤ 10 horas	Solución > 10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Grupo Televisa	7	4	11	63.64%	455
Totalplay	-	2	2	0 %	79
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>62</b>	<b>333</b>	<b>-</b>	<b>2,880</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, sólo Operbes registró incidencias de Prioridad 3

La DM Telmex resolvió las incidencias de Prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la Figura 5.78.

Figura 5.78: Porcentaje de incidencias resueltas conforme a los plazos establecidos en la ORE DM 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS Metrored y Operbes registraron incidencias para prioridad 1, 2 y 3.

## ► DM TELNOR

### Incidencias de Prioridad 1

Fueron reportadas 27 incidencias de Prioridad 1 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la DM Telnor. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE DM 2020 (Figura 5.79).

Figura 5.79: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a la DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 4 horas	Solución > 4 horas	Total de reportes	% en Tiempo	Total de enlaces
Axtel	8	4	12	66.67%	45
Grupo Televisa (Operbes)	9	1	10	90 %	8
Telefónica	1	1	2	50 %	2
Uninet	2	1	3	66.67%	Pendiente de supervisión
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>55</b>

#### Incidencias de Prioridad 2

Fueron reportadas cinco incidencias de Prioridad 2 por parte de Axtel, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la DM Telnor. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE DM 2020 (Figura 5.80).

Figura 5.80: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a la DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 8 horas	Solución > 8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	4	1	5	80%	45

#### Incidencias de Prioridad 3

Fueron reportadas tres incidencias de Prioridad 3 por parte de Axtel, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la DM Telnor dentro de los plazos establecidos en la ORE DM 2020. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE DM 2020 (Figura 5.81).

Figura 5.81: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a la DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 10 horas	Solución > 10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	3	-	3	100%	45

### ► EM RNUM

#### Incidencias de Prioridad 1

Fueron reportadas 42,357 incidencias de Prioridad 1 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RNUM. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 (Figura 5.82).

Figura 5.82: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 4 horas	Solución > 4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	1	-	1	100%	198
Axtel	964	124	1,088	88.60%	7,405
BT Latam	9	3	12	75.00%	29
Dish	6	-	6	100%	82
Grupo Televisa*	41	12	53	77.36%	494
Neutrona	1	1	2	50%	Pendiente de

CS	Solución ≤ 4 horas	Solución > 4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces supervisión
Telecomm	3	2	5	60%	26
Telefónica	13	2	15	86.67%	218
Telmex	33,249	7,924	41,173	80.75%	225,876
Totalplay	-	1	1	0%	12
UC Telecom	1	-	1	100%	4
<b>TOTAL</b>	<b>34,288</b>	<b>8,069</b>	<b>42,357</b>	<b>-</b>	<b>234,344</b>

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

### Incidencias de Prioridad 2

Fueron reportadas 1,775 incidencias de Prioridad 2 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RNUM. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 (Figura 5.83).

Figura 5.83: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 8 horas	Solución > 8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
AT&T	-	1	1	-	198
Axtel	366	24	390	93.85%	7,405
Grupo Televisa	17	7	24	70.83%	494
Telefónica	1	-	1	100%	218
Telmex	933	425	1,358	68.70%	225,876
Totalplay	1	-	1	100%	12
<b>TOTAL</b>	<b>1,318</b>	<b>457</b>	<b>1,775</b>	<b>-</b>	<b>234,203</b>

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

### Incidencias de Prioridad 3

Fueron reportadas 3,083 incidencias de Prioridad 3 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RNUM. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 (Figura 5.84).

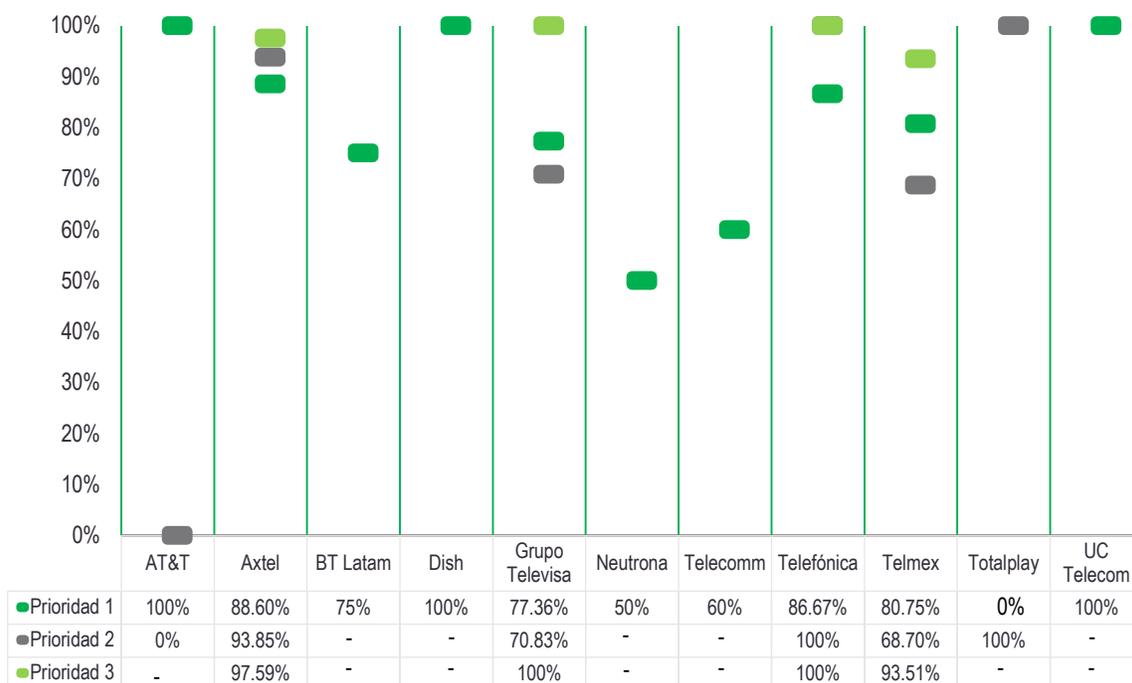
Figura 5.84: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 10 horas	Solución > 10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	162	4	166	97.59%	7,405
Grupo Televisa*	6	-	6	100%	494
Telefónica	1	-	1	100%	218
Telmex	2,721	189	2,910	93.51%	225,876
<b>TOTAL</b>	<b>2,890</b>	<b>193</b>	<b>3,083</b>	<b>-</b>	<b>233,993</b>

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

La EM RNUM resolvió las incidencias de Prioridad 1, 2 y 3 conforme a la información que se detalla en la Figura 5.85.

Figura 5.85: Porcentaje de incidencias resueltas conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



\*De los integrantes de Grupo Televisa los CS Metrored y Operbes registraron incidencias prioridad 1, 2 y 3.

## ► EM RUMN

### Incidencias de Prioridad 1

Fueron reportadas 869 incidencias de Prioridad 1 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RUMN. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 (Figura 5.86).

Figura 5.86: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a la EM RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 4 horas	Solución > 4 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	53	6	59	89.83%	232
Grupo Televisa (Operbes)	1	1	2	50%	6
Telnor	778	30	808	96.29%	6,416
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>	<b>37</b>	<b>869</b>	<b>-</b>	<b>6,654</b>

### Incidencias de Prioridad 2

Fueron reportadas 25 incidencias de Prioridad 2 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RUMN. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 (Figura 5.87).

Figura 5.87: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a la EM RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 8 horas	Solución > 8 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	15	-	15	100%	232
Telnor	9	1	10	90%	6,416
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>-</b>	<b>6,648</b>

### Incidencias de Prioridad 3

Fueron reportadas 15 incidencias de Prioridad 3 por los CS, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RUMN. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 (Figura 5.88).

Figura 5.88: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a la EM RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 10 horas	Solución > 10 horas	Total de reportes	% en tiempo	Total de enlaces
Axtel	10	-	10	100%	232
Telnor	5	-	5	100%	6,416
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>6,648</b>

## INCIDENCIAS POR TIPO DE PRIORIDAD ENLACES LOCALES DE INTERCONEXIÓN

De los 12 registros de fallas del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión reportados a EM RNUM por parte de Telmex en el trimestre en cuestión, en todas se excedieron los plazos de reparación de fallas establecidos en la ORE EM vigente.

En lo que respecta a los enlaces dedicados de interconexión correspondientes a la EM RUMN, durante el T3 2020 no se tiene registro de reportes de incidencias generados por algún CS.

A continuación, se analizan los tiempos de atención y solución de las mismas para ambas Empresas Mayoristas.

### ► EM RNUM

#### Incidencias de Prioridad 1

Fueron reportadas cinco incidencias de Prioridad 1 por parte de Telmex, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RNUM. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM vigente (Figura 5.89).

Figura 5.89: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 1 reportadas a la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 1 hora	Solución > 1 hora	Total de reportes	% en tiempo
Telmex	-	5	5	-

#### Incidencias de Prioridad 2

Se reportaron tres incidencias de Prioridad 2 por parte de Telmex, las cuales fueron solucionadas por la EM RNUM. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM 2020 (Figura 5.90).

Figura 5.90: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 2 reportadas a la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 1 hora	Solución > 1 hora	Total de reportes	% en tiempo
Telmex	1	2	3	33.33%

#### Incidencias de Prioridad 3

Fueron reportadas cuatro incidencias de Prioridad 3 por parte de Telmex, mismas que fueron solucionadas en su totalidad por la EM RNUM. A continuación, se analizan los tiempos de solución conforme a los plazos establecidos en la ORE EM vigente (Figura 5.91).

Figura 5.91: Tiempo de solución de incidencias de Prioridad 3 reportadas a la EM RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Solución ≤ 1 hora	Solución > 1 hora	Total de reportes	% en tiempo
Telmex	1	3	4	25%

### ► EM RUMN

#### Incidencias de Prioridad 1

Para el periodo en revisión, no se reportó ninguna incidencia de Prioridad 1.

#### Incidencias de Prioridad 2

Para el periodo en revisión, no se reportó ninguna incidencia de Prioridad 2.

#### Incidencias de Prioridad 3

Para el periodo en revisión, no se reportó ninguna incidencia de Prioridad 3.

### 5.3.4 PARÁMETROS DE CALIDAD

#### ORE DM TELMEX – TELNOR 2020

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.5 de la ORE 2020, la Figura 5.92 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 2020 considerando que éstos son iguales a los autorizados en la ORE 2019, es importante destacar que la ORE 2020 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, considerando que no todos los CS han suscrito el convenio vigente.

Figura 5.92: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE 2020]

Anexo 2 de la Resolución P/IFT/EXT/270217/119 / Numeral de la ORE 2020	Obligaciones	Plazos
Decimonovena y numeral 2.6.5	Cumplimiento anual por servicio de parámetros de calidad para los enlaces dedicados <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 99.83% de disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia</li> <li>• 99.905% de disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia</li> </ul>
<sup>1</sup> 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.

### ORE EM RNUM – RUMN 2020

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.6.5 de la ORE EM 2020, la Figura 5.93 señala las obligaciones relacionadas con los parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados analizadas en el periodo considerado.

Los parámetros de calidad se analizan conforme a la ORE EM 2020 considerando que éstos son iguales a los autorizados en la ORE 2020, es importante destacar que la ORE EM 2020 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, considerando que no todos los CS han suscrito el convenio respectivo (en función de la Separación Funcional).

Figura 5.93: Obligaciones relacionadas con parámetros de calidad del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados [Fuente: ORE EM 2020]

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 99.83% de disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia</li> <li>• 99.905% de disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia</li> </ul>
Numeral 2.6.5	Cumplimiento anual por servicio de parámetros de calidad para los enlaces dedicados de interconexión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 99.92% de disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia</li> <li>• 99.9595% de disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia</li> </ul>

### ► DM TELMEX

La DM Telmex brindó 4,693 Enlaces Dedicados sin redundancia a 13 CS distintos y los integrantes de Grupo Televisa; de los cuales solo tres (Cablemás, Metrored y Operbes) así como Axtel, tenían firmada la ORE DM 2020 en el T1 2020.

Asimismo, durante el T3 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la DM Telmex al amparo de la ORE DM 2020 fueron AT&T, Altán, Ener Telecom, Maxcom, Marcatel, Megacable, Telefónica y UC Telecom; de igual manera, en el T3 2020 solo Global Networks Solutions firmó el nuevo convenio con la DM Telmex.

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

Figura 5.94: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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	100	3	103	99.97%
Axtel	2,114	114	2,228	99.92%
BT Latam	2	-	2	100%
CenturyLink	14	1	15	99.81%
Dish	8	-	8	100%
Grupo Televisa*	414	41	455	99.86%
Marcatel	1	-	1	100%
Maxcom	1	-	1	100%
MCM	1	-	1	100%
Megacable	1	-	1	100%
Neutrona	3	-	3	100%
Telcel	1,676	-	1,676	100%
Telefónica	116	4	120	99.95%
Totalplay	77	2	79	99.97%
<b>TOTAL</b>	<b>4,528</b>	<b>165</b>	<b>4,693</b>	<b>-</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con Enlaces Dedicados activos al término del T3 2020 son Cablemás, Metrored y Operbes.

De la Figura 5.94 se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados sin redundancia es mayor al 99.83% establecido exceptuando a CenturyLink.

#### ► DM TELNOR

La DM Telnor brindó 185 Enlaces Dedicados sin redundancia a seis CS y a un integrante de Grupo Televisa (Operbes); de los cuales, Operbes así como Axtel, tenían firmada la ORE DM 2020 en el T1 2020.

Asimismo, durante el T3 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la DM Telnor al amparo de la ORE DM 2020 fueron AT&T, Maxcom, Marcatel, Megacable y UC Telecom; de igual manera, en el T3 2020 sólo Pegaso PCS (Telefónica) firmó el nuevo convenio con la DM Telnor; al amparo de la ORE DM 2020.

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

Figura 5.95: Porcentaje de disponibilidad trimestral de Enlaces Dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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
AT&T	1	-	1	100%
Axtel	44	1	45	99.97%
Grupo Televisa (Operbes)	6	2	8	99.9%
One Shot Shopping	1	-	1	100%
Telcel	121	6	127	99.98%

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
Telefónica	2	-	2	100%
Telmex	1	-	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>9</b>	<b>185</b>	<b>-</b>

De la Figura 5.95, se desprende que el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados sin redundancia es mayor al 99.83% establecido.

### ► EM RNUM

La EM RNUM brindó 234,429 Enlaces Dedicados sin redundancia a 23 CS distintos y los integrantes de Grupo Televisa; de los cuales solo tres empresas de Grupo Televisa (Cablemás, Metrored y Operbes) así como Axtel, Marcatel y Totalplay tenían firmada la ORE EM 2020 en el T1 2020.

Asimismo, durante el T3 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la EM RNUM al amparo de la ORE EM 2020 fueron AT&T, Altán, Cybernetworks, Maxcom, Megacable, MCM, Quattro Com, Telefónica, UC Telecom y Vinoc; de igual manera, en el T3 2020 solo dos CS, Global Networks Solutions y Directo Telecom firmaron el nuevo convenio con EM RNUM al amparo de la ORE EM 2020.

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

*Figura 5.96: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]*

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
Altán	1	-	1	100%
AT&T	198	-	198	100%
Axtel	7,339	66	7,405	99.99%
Brihmca	6	-	6	100%
BT Latam	27	2	29	99.97%
CenturyLink	6	-	6	100%
Comunicaciones Mtel	2	-	2	100%
Directo	1	-	1	100%
Dish	82	-	82	100%
Grupo Televisa*	489	5	494	99.99%
IP Matrix	2	-	2	100%
Lógica Industrial	1	-	1	100%
Marcatel	29	-	29	100%
Maxcom	17	-	17	100%
MCM	8	-	8	100%
Megacable	1	-	1	100%
Qualfón	1	-	1	100%
Servnet	6	-	6	100%
Telecomm	26	-	26	100%

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
Telefónica	218	-	218	100%
Telmex	224,099	1,777	225,876	99.99%
Totalplay	12	-	12	100%
TV Rey de Occidente	4	-	4	100%
UC Telecom	4	-	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>232,579</b>	<b>1,850</b>	<b>234,429</b>	<b>-</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con Enlaces Dedicados activos al término del T3 2020 son Cablevisión, Cablevisión Red, Metrored, Operbes, TVI, Cablemás y TV Cable de Oriente.

De la Figura 5.96 se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados sin redundancia es mayor al 99.83% establecido.

### ► EM RUMN

La EM RUMN brindó 6,683 Enlaces Dedicados sin redundancia a siete CS y a un integrante de Grupo Televisa (Operbes); de los cuales, Operbes así como Axtel y Marcatel tenían firmada la ORE EM 2020 en el T1 2020.

Asimismo, durante el T3 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la EM RUMN al amparo de la ORE EM 2020 fueron AT&T, Maxcom, Megacable, UC Telecom y Vinoc; de igual manera, en el T3 2020, sólo dos CS, CenturyLink y Pegaso PCS (Telefónica) firmaron el nuevo convenio con la EM RUMN; al amparo de la ORE EM 2020.

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

Figura 5.97: Porcentaje de disponibilidad trimestral de Enlaces Dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

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
AT&T	8	-	8	99.99%
Axtel	231	1	232	100%
Grupo Televisa (Operbes)	5	1	6	99.96%
Megacable	2	-	2	100%
Telefónica	17	-	17	100%
Telnor	6,410	6	6,416	100%
Totalplay	1	-	1	100%
UC Telecom	1	-	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6,675</b>	<b>8</b>	<b>6,683</b>	<b>-</b>

De la Figura 5.97, se desprende que el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados sin redundancia es mayor al 99.83% establecido.

### ► EM RNUM (ENLACE LOCAL DE INTERCONEXIÓN)

La EM RNUM brindó 699 Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia a 13 CS distintos y los integrantes de Grupo Televisa; de los cuales solo dos empresas de Grupo Televisa (Cablemás y Operbes) así como Axtel, Marcatel y Totalplay tenían firmada la ORE EM 2020 en el T1 2020.

Asimismo, durante el T3 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la EM RNUM al amparo de la ORE EM 2020 fueron AT&T, Altán, Cybernetworks, Maxcom, Megacable, MCM, Quattro Com, Telefónica, UC Telecom y Vinoc; de igual manera, en el T3 2020 solo dos CS, Global Networks Solutions y Directo Telecom firmaron el nuevo convenio con EM RNUM al amparo de la ORE EM 2020.

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

Figura 5.98: Porcentaje de disponibilidad trimestral de enlaces dedicados sin redundancia [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Número de Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Número de Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Número total de Enlaces Dedicados por CS	Promedio del % de disponibilidad
Axtel	63	-	63	100%
Brihmca	10	-	10	100%
Grupo Televisa	266	-	266	100%
IP Matrix	2	-	2	100%
Marcatel	28	-	28	100%
Maxcom	10	-	10	100%
MCM	7	-	7	100%
SAI	1	-	1	100%
Servnet	6	-	6	100%
Telecomm	11	-	11	100%
Telefónica	41	-	41	100%
Telmex	248	-	248	99.99%
Totalplay	2	-	2	100%
TV Rey	4	-	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>-</b>	<b>699</b>	<b>-</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con Enlaces Locales de Interconexión activos al término del T3 2020 son Cablemás, Cablevisión Red, Metrored, Operbes y TV Cable de Oriente

De la Figura 5.98 se desprende que, por CS, el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia es mayor al 99.92% establecido.

### ► EM RUMN (ENLACE LOCAL DE INTERCONEXIÓN)

La EM RUMN brindó 58 Enlaces Dedicados sin redundancia a tres CS y un integrante de Grupo Televisa (Operbes); de los cuales, Operbes así como Axtel tenían firmada la ORE EM 2020 en el T1 2020.

Asimismo, durante el T3 2020, los CS que firmaron el convenio respectivo con la EM RUMN al amparo de la ORE EM 2020 fueron AT&T, Maxcom, Megacable, UC Telecom y Vinoc; de igual manera, en el T3 2020, sólo dos CS, CenturyLink y Pegaso PCS (Telefónica) firmaron el nuevo convenio con la EM RUMN; al amparo de la ORE EM 2020.

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

Figura 5.99: Porcentaje de disponibilidad trimestral de Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia  
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Número de Enlaces con % de disponibilidad mayor o igual a 99.92%	Número de Enlaces con % de disponibilidad menor a 99.92%	Número total de Enlaces Dedicados por CS	Promedio del porcentaje de disponibilidad
Axtel	1	-	1	100%
Grupo Televisa (Operbes)	2	-	2	100%
Telefónica	2	-	2	100%
Telnor	53	-	53	100%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>-</b>	<b>58</b>	<b>-</b>

De la Figura 5.99, se desprende que el promedio del porcentaje trimestral de disponibilidad de Enlaces Dedicados de Interconexión sin redundancia es mayor al 99.92% establecido.

## 5.4 OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA

### 5.4.1 MEDIDAS RELACIONADAS

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

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

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

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

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

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

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

Los parámetros de calidad formarán parte de la Oferta de Referencia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los servicios de la ORCI 2020 se dividieron resultado de la Separación Funcional que se hizo efectiva a partir del 6 de marzo de 2020, en la que Telmex y Telnor en su carácter de DM, les corresponde la Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva de la DM de Telmex y Telnor (ORCI DM 2020) para el periodo del 6 de marzo al 31 de diciembre de 2020, mientras que, las EM, RNUM y RUMN les corresponde la Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva de las EM(ORCI EM 2020) para el mismo periodo.

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

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

## 5.4.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

### ORCI DM TELMEX – TELNOR 2020

De conformidad con lo establecido en el numeral III de la ORCI 2020, los servicios mayoristas que se proveen a través de la misma son los siguientes:

- Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres.
  - Espacio en la torre (franjas).
  - Trayectoria del cable.
  - Sistemas físicos de tierra.
  - Alimentación.
  - Espacio en piso.
  - Sistema de Aire Acondicionado.
- Servicio de Uso de Sitios, Predios y Espacios Físicos.
- Actividades de Apoyo para la Compartición de Infraestructura Pasiva.
  - Visita Técnica;
  - Análisis de Factibilidad,
  - Verificación.
- Trabajos Especiales asociados a los servicios de Acceso y Uso Compartido de la Infraestructura Pasiva.
  - Actividades de mantenimiento responsabilidad de la División Mayorista
  - Acondicionamiento de la infraestructura;
  - Recuperación de Espacio.

La Figura 5.100 señala las obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, referentes a la solicitud de usuario y contraseña para acceso al SEG y nueva obra civil.

*Figura 5.100: Obligaciones relacionadas con los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2020]*

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

Por su parte, el Anexo 4 ‘Parámetros e Indicadores de los Niveles de Calidad y Penas Convencionales’ de la ORCI 2020 establece los siguientes tiempos para la entrega de los servicios mencionados anteriormente.

*Figura 5.101: Tiempos máximos de entrega de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2020]*

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de torres	Servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos
Las Divisiones Mayoristas notifica el resultado de la solicitud “Validación de la solicitud” (1 DH)	✓	✓
Notificación de la propuesta de Programación de Visita Técnica (1 DH a partir de la asignación del NIS)	✓	✓

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de torres	Servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos
Ejecución de la Visita Técnica (20 DH a partir del ingreso de la solicitud del CS)	✓	✓
Registro del "Reporte de Visita Técnica" (3 DH a partir de la realización de la Visita Técnica)	✓	✓
Entrega (del resultado) del análisis de factibilidad (5 DH a partir de que el CS entregue el Anteproyecto)	✓	✓
Revalidación del Anteproyecto por correcciones (3 DH a partir de que el CS o AS reenvía el Anteproyecto)		
Las Divisiones Mayoristas 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)	✓	✓
Las Divisiones Mayoristas proponen tres posibles fechas para la realización de la Verificación de Instalación de Infraestructura (5 DH a partir de que los CS o AS notifiquen que se han concluido los trabajos de instalación de infraestructura)	✓	✓
Las Divisiones Mayoristas y el CS o AS registraran en el Formato de Acuerdo de Compartición de Infraestructura los cambios y ajustes que debe hacer el CS o AS para cumplir con la Verificación	✓	✓
Resolución de falla puntual 8 horas, (+50% en horario no laboral excepto en el Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte)	✓	✓

Con base en la Etapa 2 de la ORCI 2020, una vez que fue asignado el NIS, la División Mayorista notificará mediante el SEG/SIPO tres propuestas de programación de fecha y hora de Visita Técnica en un plazo no mayor a un DH posterior a la aceptación de la solicitud del CS o AS, ninguna de las cuales podrá exceder un plazo de diez DH a partir de la notificación, Las partes deberán tener en consideración que la ejecución de la Visita Técnica no excederá los veinte (20) DH contados a partir de la aceptación de la solicitud.

Asimismo, si el SEG cuenta con la información disponible suficiente respecto a la infraestructura pasiva sujeta a compartición, requerida por el CS; este puede rechazar la propuesta de programación de Visita Técnica y proceder directamente a la Etapa 3 "Elaboración de Anteproyecto y Programa de Trabajo".

Con base en el Anexo 4 de la ORCI 2020, la División Mayorista deberá digitalizar y registrar en el SEG/SIPO el Reporte de Visita Técnica dentro de un plazo de 3 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 de la División Mayorista.

En la ORCI 2020 se contempla que, una vez que el CS recibió resultado positivo del Análisis de Factibilidad<sup>18</sup> del Anteproyecto, enviará propuestas para la fecha de inicio y fecha de conclusión de los trabajos de instalación de infraestructura a la División Mayorista, para lo cual, la División Mayorista cuenta con un plazo de 3 DH a partir de la primera propuesta del CS, para aceptar o rechazar dichas fechas. En caso que la División Mayorista rechace las fechas propuestas, el CS podrá proponer hasta por tres 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, la División Mayorista informará mediante el SEG/SIPO al CS o AS que puede iniciar con la Instalación de sus elementos de red en la Infraestructura Pasiva.

Asimismo, en la ORCI 2020 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 de la División Mayorista, apegándose al Anteproyecto y/o Programa de Trabajo aprobados previamente por la División Mayorista; concluida la instalación, el CS deberá notificar la División Mayorista 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 tres ocasiones la propuesta.

La aceptación de una de las tres fechas propuestas será aceptada por el CS o AS en un plazo máximo de dos días hábiles.

La División Mayorista notificará al CS o AS 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 Compartición de Infraestructura.

En caso de que la instalación haya presentado desviaciones respecto al anteproyecto y/o plan de trabajo presentado por el CS o AS, la División Mayorista señalará los cambios y ajustes que habrán de implementarse con el fin de cumplir con la verificación.

### ORCI EM RNUM – RUMN 2020

De conformidad con lo establecido en el numeral III de la ORCI 2020, los servicios mayoristas que se proveen a través de la misma son los siguientes:

- Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.
  - Ductos
  - Pozos
  - Postes
  - Subidas a poste o fachada
  - Bajadas de poste o fachada
  - Canalizaciones
  - Derechos de vía
- Servicio de Tendido de Cable Sobre Infraestructura Desagregada
- Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte
- Servicio de Renta de Fibra Oscura
- Actividades de Apoyo para la Compartición de Infraestructura Pasiva.

<sup>18</sup> Cabe señalar que, para el servicio de Acceso a Torres, el análisis de factibilidad incluye tanto la revisión del anteproyecto del CS o AS, como el análisis de frecuencias para no interferencias y la capacidad de carga de la Torre.

- Visita Técnica;
- Análisis de Factibilidad,
- Verificación
- Trabajos Especiales asociados a los servicios de Acceso y Uso Compartido de la Infraestructura Pasiva.
  - Servicio de Instalación de Infraestructura del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE en Despliegue de Nueva Obra Civil;
  - Acondicionamiento de la infraestructura;
  - servicio de Recuperación de Espacio.

La Figura 5.102 señala las obligaciones relacionadas con solicitudes del Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva, referentes a la solicitud de usuario y contraseña para acceso al SEG y nueva obra civil.

Figura 5.102: Obligaciones relacionadas con los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2020]

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
Numeral 3.1 del Anexo 4	Notificación de nueva obra civil	60 DN de antelación de inicio de trabajos de construcción
	Validación de solicitudes	1 DH
	Análisis de factibilidad	Máximo de 5 DH
	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 2020 establece los siguientes tiempos para la entrega de los servicios mencionados anteriormente.

Figura 5.103: Tiempos máximos de entrega de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva [Fuente: ORCI 2020]

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de obra civil	Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	Servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte	Servicio de Renta de Fibra Oscura
La Empresa Mayorista notifica el resultado de la solicitud "Validación de la solicitud" (1 DH)	✓	✓	✓	✓
La Empresa Mayorista notifica tres (3) propuestas de fecha para la Programación de Visita Técnica (1 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" (3 DH a partir de la realización de la Visita Técnica)	✓	✓		
Se remite la propuesta de Ruta Alternativa (3 DH, a partir de que el CS no acepta la propuesta de Trabajos Especiales)	✓			

Actividades y tiempos de entrega	Servicio de acceso y uso compartido de obra civil	Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	Servicio de canales ópticos de alta capacidad de transporte	Servicio de Renta de Fibra Oscura
Provisión de Canales Ópticos de Alta Capacidad (5 DH a partir de que el CS no acepte ruta alternativa) *	✓			
Las Empresas Mayoristas notifican a los CS o AS el resultado del Análisis de Factibilidad (5 DH a partir de que el CS entregue el Anteproyecto)	✓	✓		
Revalidación del Anteproyecto por correcciones (3 DH a partir de que el CS reenvía el Anteproyecto)	✓			
Las Empresas Mayoristas aceptan una de las tres propuestas de inicio de 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)	✓			
Las Empresas Mayoristas proponen tres posibles fechas para realizar la Verificación de Instalación (5 DH a partir de que se han concluido los trabajos de instalación de infraestructura)	✓	✓	✓	✓
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 2.2.2.2.4 o 10 DH conforme al procedimiento señalado en el numeral 2.3 del Anexo 4 de la ORCI 2020.

Con base en la Etapa 2 de la ORCI 2020, una vez que fue asignado el NIS, la Empresa Mayorista notificará mediante el SEG/SIPO tres propuestas de programación de fecha y hora de Visita Técnica en un plazo no mayor a un DH posterior a la aceptación de la solicitud del CS o AS, ninguna de las cuales podrá exceder un plazo de diez días hábiles a partir de la notificación, Las partes deberán tener en consideración que la ejecución de la Visita Técnica no excederá los veinte (20) DH contados a partir de la aceptación de la solicitud.

Asimismo, si el SEG cuenta con la información disponible suficiente respecto a la infraestructura pasiva sujeta a compartición, requerida por el CS; este puede rechazar la propuesta de programación de Visita Técnica y proceder directamente a la Etapa 3 "Elaboración de Anteproyecto y Programa de Trabajo".

Con base en el Anexo 4 de la ORCI 2020, Las Empresas Mayoristas deberá digitalizar y registrar en el SEG/SIPO el Reporte de Visita Técnica dentro de un plazo de 3 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 de la Empresa Mayorista.

En la ORCI 2020 se contempla que, una vez que el CS recibió resultado positivo del Análisis de Factibilidad del Anteproyecto, enviará propuestas para la fecha de inicio y fecha de conclusión de los trabajos de instalación de infraestructura la Empresa Mayorista, para lo cual, la Empresa Mayorista cuenta con un plazo de 3 DH a partir de la primera propuesta del CS, para aceptar o rechazar dichas fechas. En caso que la Empresa Mayorista rechace

las fechas propuestas, el CS podrá proponer hasta por tres 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, la Empresa Mayorista informará mediante el SEG/Sipo al CS que puede iniciar con la Instalación de sus elementos de red en la Infraestructura Pasiva.

Asimismo, en la ORCI 2020 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 de la Empresa Mayorista, apegándose al Anteproyecto y/o Programa de Trabajo aprobados previamente por la Empresa Mayorista; concluida la instalación, el CS o AS deberá notificar a la Empresa Mayorista 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 o AS puede rechazar hasta por tres ocasiones la propuesta.

La aceptación de una de las tres fechas propuestas será aceptada por el CS o AS en un plazo máximo de dos DH.

La Empresa Mayorista notificará al CS o AS 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 Compartición de Infraestructura.

En caso de que la instalación haya presentado desviaciones respecto al anteproyecto y/o plan de trabajo presentado por el CS o AS, la Empresa Mayorista señalará los cambios y ajustes que habrán de implementarse con el fin de cumplir con la verificación.

## RESUMEN

### DM Telmex

- Durante el T3 2020 no se presentaron solicitudes de Usuario y Contraseña para Acceso al SEG por parte de los CS.
- Se realizaron 25 solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, que corresponden a solicitudes de alta de servicios.
- No se reportó la existencia de la necesidad de Trabajos Especiales para la entrega de los servicios.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- Se realizó seguimiento a 231 solicitudes realizadas en trimestres anteriores de los servicios de Acceso y Uso Compartido de Torres.
- No se realizó despliegue de Nueva Obra de Torres.
- No se reportaron fallas de los servicios de Infraestructura.

### DM Telnor

- Durante el T3 2020 no se presentaron solicitudes de Usuario y Contraseña para Acceso al SEG por parte de los CS.
- No se realizaron solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres.
- No se reportó la existencia de proyectos especiales para la entrega de los servicios.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios ni existieron solicitudes rechazadas.
- No se realizó despliegue de Nueva Obra de Torres.

- No se reportaron fallas de los servicios de Infraestructura.

#### EM RNUM

- Durante el T3 2020 se presentaron cinco solicitudes de Usuario y Contraseña para Acceso al SEG por parte de los CS.
- Se realizaron 219 solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil, correspondientes a alta de servicios, de las que 10 llegaron a la etapa de verificación de instalación de la infraestructura y en nueve se aprobó la instalación realizada por los CS. Se registraron dos solicitudes de bajas de servicio
- Se reportó la necesidad de 21 Trabajos Especiales para la entrega de los servicios.
- Se registraron siete solicitudes rechazadas de servicios.
- Se realizó seguimiento a 658 solicitudes realizadas en trimestres anteriores de los servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.
- No se realizó despliegue de Nueva Obra Civil.
- No se reportaron fallas de los servicios de Infraestructura.

#### EM RUMN

- Durante el T3 2020 se presentaron cinco solicitudes de Usuario y Contraseña para Acceso al SEG por parte de los CS.
- Se realizaron 27 solicitudes del servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.
- No se reportó la existencia de proyectos especiales para la entrega de los servicios.
- No se registraron solicitudes de modificación de servicios, se registró una solicitud rechazada.
- Se realizó seguimiento a 30 solicitudes realizadas en trimestres anteriores de los servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.
- No se realizó despliegue de Nueva Obra Civil.
- No se reportaron fallas de los servicios de Infraestructura.

### 5.4.3 SOLICITUDES DE USUARIO Y CONTRASEÑA PARA ACCESO AL SEG

#### DM TELMEX - TELNOR

Durante el T3 2020 la DM Telmex y DM Telnor, no recibieron solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG.

#### EM RNUM - RUMN

Durante el T3 2020 se recibieron diez solicitudes de usuario y contraseña para acceso al SEG para cada una de las EM (cinco para RNUM y cinco para RUMN, por parte de los mismos CS para cada una), para consultar la información de la infraestructura pasiva, la Figura 5.104 muestra las solicitudes realizadas y los plazos de respuesta para la asignación de usuario y contraseña.

Figura 5.104: Solicitudes de usuario y contraseña recibidas por RNUM - RUMN, por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Respuesta a la Solicitud de Usuario y Contraseña para acceso al SEG	
	≤ 1DH	> 1DH
AT&T	3	-
Megacable	1	-
Vinoc	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>-</b>

#### 5.4.4 SOLICITUDES DEL SERVICIO DE ACCESO Y USO COMPARTIDO DE OBRA CIVIL

Durante el trimestre de revisión, se presentaron a RNUM y RUMN 246 solicitudes para acceder al servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.

#### EM RNUM

En el T3 2020 se registraron 217 solicitudes de alta para el servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil a RNUM por parte de seis CS diferentes y los integrantes de un Grupo de Interés Económico, 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 5.105).

Figura 5.105: Solicitudes para la prestación del servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil recibidas por RNUM, por elemento solicitado y CS [Fuente: Resultados de análisis a la información en poder Instituto, T3 2020]

CS	Pozos / Ductos / Canalizaciones		Postes / Pozos / Ductos		Postes		Total
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	
AT&T	-	-	-	-	1	-	1
Axtel**	27	-	4	-	20**	2	53
Grupo Televisa*	3	-	10	-	25	-	38
Quattro Com	15	-	-	-	1	-	16
Telefonica	-	-	-	-	3	-	3
Totalplay	61	-	16	-	18	-	95
UC Telecom	5	-	-	-	8	-	13
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>219</b>

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

\*\* Continúan en acciones de supervisión respecto a una solicitud de alta por parte de Axtel

#### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

De las solicitudes de alta recibidas, nueve fueron instalas al término del Trimestre sujeto a revisión para el servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil (Figura 5.106).

Figura 5.106: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resueltas por RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	Instalada	Total
AT&T	-	-	1	-	1
Axtel	7	36	1	6	50
Grupo Televisa*	4	33	1	-	38
Quattro Com	1	15	-	-	16
Telefonica	-	-	-	3	3
Totalplay	7	86	2	-	95
UC Telecom	2	9	2	-	13
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>179</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>216</b>

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

De las 216 solicitudes de alta recibidas, 215 fueron validadas, mientras que la solicitud restante se canceló previo a la validación (Figura 5.107).

Figura 5.107: Plazo de validación de las solicitudes recibidas por RNUM para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil con base en la ORCI 2020 por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Validación ≤ 1 DH	% de solicitudes validadas en tiempo	Validación > 1 DH	% de solicitudes validadas fuera de tiempo	Total
AT&T	1	100%	-	-	1
Axtel	49	98%	1	2%	50
Grupo Televisa*	38	100%	-	-	38
Quattro Com	14	88%	2	13%	16
Telefónica	3	100%	-	-	3
Totalplay	94	100%	-	-	94
UC Telecom	13	100%	-	-	13
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>215</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron 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 de la EM.

#### Servicio de visita técnica

##### a) Programación y ejecución

De las 215 solicitudes de alta que fueron validadas, en 187 se programó la Visita Técnica; de las solicitudes restantes:

- Tres se encontraban en proceso al término del T3 2020
- Siete se rechazaron, antes de la fecha de Programación de Visita Técnica
- Una se canceló antes de la fecha de Programación de Visita Técnica
- En 13 no se requirió el servicio de Visita Técnica

Continúan las acciones de supervisión respecto a la programación y ejecución de visita técnica, para 4 solicitudes presentadas durante el periodo de revisión.

La Figura 5.108 muestra el análisis de los plazos de programación para las 187 Visitas Técnicas señaladas.

Figura 5.108: Plazo de programación de Visitas Técnicas por parte de RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Programación ≤ 1 DH	%	Programación > 1 DH	%	Total
Axtel	32	84.21%	6	15.79%	38
Grupo Televisa*	32	96.97%	1	3.03%	33
Quattro Com	13	92.86%	1	7.14%	14
Telefonica	3	100%	-	-	3
Totalplay	87	98.86%	1	1.14%	88
UC Telecom	10	90.91%	1	9.09%	11
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>187</b>

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

De las 187 visitas técnicas programadas:

- 36 se encontraban en proceso de ejecución de la Visita Técnica al término del T3 2020
- Tres se cancelaron antes de la ejecución de la visita técnica

El análisis a los plazos de ejecución de las 148 solicitudes que llegaron a la etapa de ejecución Visita Técnica se aprecia en la Figura 5.109.

Figura 5.109: Plazo de ejecución de Visita Técnica por parte de RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Ejecución ≤20 DH	%	Ejecución > 20 DH	%	Total
Axtel	31	100%	-	-	31
Grupo Televisa*	25	100%	-	-	25
Quattro Com	11	100%	-	-	11
Telefonica	3	91.30%	-	-	3
Totalplay	69	98.57%	1	1.42%	70
UC Telecom	7	87.50%	1	12.50%	8
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>148</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que realizaron solicitudes fueron Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red y TVI.

## b) Firma, Digitalización y Registro del Reporte de Visita Técnica

De las 148 Visitas Técnicas que fueron ejecutadas, al término del trimestre en cuestión, se habían digitalizado, registrado y entregado 144 Reportes de Visita Técnica (Figura 5.110).

Figura 5.110: Plazo de entrega de Reportes de Visita Técnica por parte de RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Entrega del Reporte de VT ≤ 3 DH	% de entrega del Reporte de VT en tiempo	Entrega del Reporte de VT > 3 DH	% de entrega del Reporte de VT fuera de tiempo	Total
Axtel	26	83.88%	5	16.12%	31
Grupo Televisa*	17	70.83%	7	29.17%	24
Quattro Com	8	72.73%	3	27.27%	11
Telefonica	3	100%	-	-	3
Totalplay	50	73.53%	18	26.47%	68
UC Telecom	4	57.14%	3	42.86%	7
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>144</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que recibieron el Reporte de la Visita Técnica fueron Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente y TVI.

Las cuatro solicitudes restantes se encontraban en proceso al término del T3 2020.

### Trabajos especiales

De las 144 solicitudes en las que RNUM entregó la información de la Visita Técnica, en 21 solicitudes se notificó a los CS que se requería de la realización de algún trabajo especial para poder continuar con la solicitud de participación de obra civil, tal y como se muestra en la Figura 5.111.

Figura 5.111: Trabajos especiales notificados por RNUM 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 2020]

CS	Acondicionamiento de la infraestructura	Servicio de recuperación de espacio	Acondicionamiento de la infraestructura y Servicio de recuperación de espacios	Total
Axtel	4	-	2	6
Grupo Televisa*	5	2	-	7
Cuatro Com	1	-	-	1
Totalplay	3	1	-	4
UC Telecom	2	1	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>21</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, los CS que recibieron notificación de Realización de Trabajo especial fueron Cablemás y Cablevisión, Cablevisión Red, y TVI.

De las 21 solicitudes en las que se notificó la necesidad de trabajos especiales, uno se rechazó y siete se encontraban en proceso de aceptación al término del trimestre de mérito; los 13 proyectos restantes se aceptaron por parte de los CS conforme a lo siguiente:

- uno por parte de Axtel
- cinco de Grupo Televisa
- uno de Cuatro Com
- cuatro de Totalplay
- dos de UC Telecom

Cabe señalar que, en las 123 solicitudes restantes existió capacidad excedente inicial para la instalación de los elementos de infraestructura de los CS.

#### Notificaciones de resultados de análisis de factibilidad

De las 144 solicitudes en las que se programó y realizó la visita técnica, RNUM entregó el reporte de Visita Técnica a los CS, de las que posteriormente recibió 83 Anteproyectos para su respectivo análisis de factibilidad (se incluyen 12 anteproyectos de solicitudes en las que no se requirió visita técnica, correspondientes 11 a Axtel y uno a Cuatro Com), de estos, fueron notificados 55 resultados a los CS; los 28 Anteproyectos restantes se encontraban en proceso de validación (factibilidad) por parte de la EM al término del trimestre de mérito.

Cabe señalar que, de las 73 solicitudes restantes en las que se entregó el Reporte de Visita Técnica, 58 se encontraban en proceso de entrega del Anteproyecto por parte del CS y 15 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 Figura 5.112.

Figura 5.112: Notificación del Análisis de Factibilidad por parte de RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Notificación del análisis de factibilidad $\leq 5$ DH	%	Notificación del análisis de factibilidad $> 5$ DH	%	Total
Axtel	25	96.16%	1	3.84%	26
Grupo Televisa*	-	-	1	100%	1
Quattro Com	5	100%	-	-	5
Telefonica	3	100%	-	-	3
Totalplay	11	68.75%	5	31.25%	16
UC Telecom	3	75%	1	25%	4
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>55</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa al CS que se les notificó análisis de factibilidad fue a Cablemás

De los 55 análisis de factibilidad notificados, existieron seis registros en los cuales la EM notificó a los CS la necesidad de realizar correcciones al Anteproyecto, el análisis a los plazos de notificación se muestra en la Figura 5.113. Cabe señalar que, la EM debe realizar un segundo análisis de factibilidad del anteproyecto ya corregido.

Figura 5.113: Solicitudes con un segundo Análisis de Factibilidad llevados a cabo por RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Notificación del 2do. análisis de factibilidad $\leq$ 3 DH	%	Notificación del 2do. análisis de factibilidad $>$ 3 DH	%	Total
Axtel	1	50%	1	50%	2
Grupo Televisa*	1	100%	-	-	1
Totalplay	3	100%	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>6</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa al CS que se les notificó 2do. análisis de factibilidad fue a Cablemás

### Instalación de Infraestructura

De las 55 solicitudes en las que se notificó el resultado de análisis de factibilidad, en 29 los CS presentaron propuestas de fechas para el inicio de los trabajos de instalación de infraestructura.

De las 26 solicitudes restantes, 25 quedaron en proceso y una se canceló al término del trimestre.

### Solicitudes de verificación y notificación de resultados de la instalación

En las 29 solicitudes en las que se habían propuesto fechas de inicio y conclusión de los trabajos de instalación de infraestructura, los CS habían iniciado la instalación de sus equipos.

Al término del trimestre de revisión, se realizaron 15 notificaciones de conclusión de la instalación de elementos de red en la infraestructura pasiva de RNUM, 12 por parte de Axtel y tres por parte de Telefónica.

Para las 15 solicitudes en las que se notificó la terminación de la instalación, la EM propuso al CS fechas para la verificación conjunta de la instalación.

En 10 solicitudes correspondientes a Axtel se ejecutó la verificación conjunta de la instalación conforme a los plazos señalados en la ORCI EM 2020, y en nueve se aprobó la instalación realizada por el CS.

Las cinco solicitudes restantes se encontraban en proceso de verificación de la instalación por parte de la EM al término del trimestre de revisión.

### ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

Se registraron dos solicitudes de baja realizadas por Axtel en el trimestre de mérito. Estas fueron aceptadas y ejecutadas por parte de RNUM

### ► SOLICITUDES RECHAZADAS DE SERVICIOS

Durante el T3 2020, se rechazaron siete solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

- Tres solicitudes se rechazaron por coordenadas incorrectas, las cuales corresponden a Grupo Televisa (Cablevisión), UC Telecom y Totalplay.
- Dos Solicitudes se rechazaron por documentación incorrecta que corresponden a UC Telecom y Axtel
- Las dos restantes se rechazaron por datos incorrectos por parte de AT&T y Totalplay

## EM RUMN

En el T3 2020 se registraron 27 solicitudes de alta para el servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil a RUMN por parte de un CS y por los integrantes de un GIE, 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, no fueron solicitadas bajas de servicios (Figura 5.114).

Figura 5.114: Solicitudes para la prestación del servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil recibidas por RUMN, por elemento solicitado y CS [Fuente: Resultados de análisis a la información en poder Instituto, T3 2020]

CS	Pozos / Ductos / Canalizaciones		Postes / Pozos / Ductos		Postes		Total
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja	
Axtel	1	-	2	-	1	-	4
Grupo Televisa*	4	-	-	-	19	-	23
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>27</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, el CS que realizó solicitudes fue Cablemás.

### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

De las solicitudes de alta recibidas, una fue instalada al término del trimestre sujeto a revisión, para el servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil (Figura 5.115).

Figura 5.115: Solicitudes de alta del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil resueltas por RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Cancelado	En proceso	Rechazada	Instalada	Total
Axtel	-	4	-	1	5
Grupo Televisa*	8	14	1	-	23
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, el CS que realizó solicitudes fue Cablemás.

De las 27 solicitudes de alta recibidas, 24 fueron validadas, mientras que las tres restantes, se cancelaron previo a la validación (Figura 5.116).

Figura 5.116: Plazo de validación de las solicitudes recibidas por RUMN para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil con base en la ORCI 2020 por CS [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Validación ≤ 1 DH	% de solicitudes validadas en tiempo	Validación > 1 DH	% de solicitudes validadas fuera de tiempo	Total
Axtel	4	100%	-	-	4
Grupo Televisa*	19	95%	1	5%	20
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>24</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, el CS que realizó solicitudes fue Cablemás.

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 de la EM.

### Servicio de visita técnica

#### a) Programación y ejecución

De las 24 solicitudes de alta que fueron validadas, en 23 se programó la Visita Técnica conforme a los plazos establecidos; la solicitud restante se rechazó antes de la fecha de programación

De las 23 solicitudes en las que se programó la Visita técnica, 22 llegaron a la etapa de ejecución la Visita, cuatro por parte de Axtel y 18 de Grupo Televisa realizadas por Cablemás, todas se llevaron a cabo conforme a los plazos de ejecución de 20 DH establecidos.

La solicitud restante de Grupo Televisa (Cablemás) se encontraba en proceso al término del trimestre en revisión

#### b) Firma, Digitalización y Registro del Reporte de Visita Técnica

De las 22 Visitas Técnicas que fueron ejecutadas, al término del trimestre en cuestión se habían digitalizado, registrado y entregado los reportes de visita técnica correspondientes (Figura 5.117).

Figura 5.117: Plazo de entrega de Reportes de Visita Técnica por parte de RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Entrega del Reporte de VT ≤ 3 DH	% de entrega del Reporte de VT en tiempo	Entrega del Reporte de VT > 3 DH	% de entrega del Reporte de VT fuera de tiempo	Total
Axtel	3	75%	1	25%	4
Grupo Televisa*	14	77.78%	4	22.22%	18
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>22</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, el CS que realizó solicitudes fue Cablemás.

### Notificaciones de resultados de análisis de factibilidad

Para las 22 solicitudes en las que se programó y realizó la visita técnica, RUMN entregó el reporte de Visita Técnica a los CS, de los que posteriormente recibió 14 Anteproyectos para su respectivo análisis de factibilidad, de estos, fueron notificados 11 resultados a los CS.

Cabe señalar que, las tres solicitudes restantes en las que se entregó el Reporte de Visita Técnica se encontraban en proceso 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 5.118.

Figura 5.118: Notificación del Análisis de Factibilidad por parte de RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Notificación del análisis de factibilidad ≤ 5 DH	%	Notificación del análisis de factibilidad > 5 DH	%	Total
Axtel	2	100%	-	-	2
Grupo Televisa*	8	88.89%	1	11.11%	9
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>11</b>

\*De los integrantes de Grupo Televisa, el CS que se le notificó análisis de factibilidad fue Cablemás

De los 11 análisis de factibilidad notificados, existieron cuatro registros correspondientes a Grupo Televisa, en los que la EM informó la necesidad de realizar correcciones al Anteproyecto, las cuatro solicitudes de notificación del 2do Análisis de factibilidad se cumplieron conforme a los plazos establecidos.

### Instalación de Infraestructura

De las 11 solicitudes en las que se notificó el resultado del análisis de factibilidad, Axtel presentó una propuesta de fechas de inicio de los trabajos de instalación de infraestructura.

Las 10 solicitudes restantes quedaron en proceso al término del trimestre.

#### ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

Durante el T3 2020, no se registraron solicitudes de baja del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.

#### ► SOLICITUDES RECHAZADAS DE SERVICIOS

Durante el T3 2020, se registró una solicitud rechazada por parte de Grupo Televisa (Cablemás), por Coordenadas Incorrectas del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil.

### 5.4.5 SOLICITUDES DEL SERVICIO DE ACCESO Y USO COMPARTIDO DE ESPACIO EN TORRES

#### DM TELMEX

Se registraron 25 solicitudes de Acceso y Uso Compartido de Torres, que corresponden a solicitudes de alta del servicio, realizadas por Telcel.

#### ► SOLICITUDES DE ALTA DE SERVICIOS

De las 25 solicitudes de alta recibidas, 23 fueron validadas conforme a los plazos establecidos, todas las solicitudes registradas se encontraban en proceso al término del trimestre sujeto a revisión.

#### Servicios de visita técnica

Durante el T3 2020, no existió programación o ejecución de visita técnica para las solicitudes de Acceso y Uso Compartido de Torres recibidas por la DM Telmex, asimismo, no existió firma, digitalización o registro del Reporte de Visita Técnica.

#### Trabajos especiales

En ninguno de los casos se registró la necesidad de trabajos especiales, por parte de la DM Telmex, para poder continuar con la solicitud de Acceso a Torres.

#### Notificaciones de resultados de análisis de factibilidad

Durante el T3 2020, se registraron 18 Anteproyectos a la DM Telmex para su análisis de factibilidad, mismos para los que se notificaron los resultados conforme a los plazos establecidos al término del trimestre de mérito.

### Instalación de Infraestructura

De las 18 solicitudes en las que se notificó el resultado del análisis de factibilidad, en una se propuso fechas de inicio y conclusión de instalación de la infraestructura. Las 17 solicitudes restantes se encontraban en proceso al término del T3 2020.

### Solicitudes de verificación y notificación de resultados de la instalación

Al término del trimestre de revisión, no se realizaron notificaciones de conclusión de la instalación de elementos de red en la infraestructura pasiva de la DM Telmex, por parte de Telcel.

### ► SOLICITUDES DE BAJA DE SERVICIOS

Durante el T3 2020, se registraron cuatro solicitudes de baja del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres.

### DM TELNOR

No se registraron solicitudes de alta o baja para el servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres.

### SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE SERVICIOS DE TRIMESTRES ANTERIORES

### ► SERVICIO DE ACCESO Y USO COMPARTIDO DE OBRA CIVIL

#### EM RNUM

Durante el trimestre de mérito, se registró actuación en seis solicitudes realizadas en el T4 2018 (Figura 5.119), ocho en el T1 2019 (Figura 5.120), 24 en el T2 2019 (Figura 5.121), seis en el T3 2019 (Figura 5.122), 18 en el T4 2019 (Figura 5.123), 45 en el T1 2020 (Figura 5.124) todas ellas heredadas de Telmex en función de la Separación Funcional; siete en el T1 2020 posterior a la Separación Funcional (Figura 5.125) y 55 en el T2 2020 (Figura 5.126).

Figura 5.119: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T4 2018 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020].

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Axtel	-	-	4	4
Grupo Televisa <sup>2</sup>	2	3	9	14
Quattro Com	-	-	2	2
UC Telecom	1	-	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>24</b>

<sup>2</sup> De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes en proceso son Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red y TV Cable de Oriente.

Figura 5.120: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T1 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020].

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
AT&T	-	-	1	1
Axtel	1	-	1	2
Grupo Televisa <sup>2</sup>	2	5	9	16
Telcel	-	-	23	23
UC Telecom	-	-	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>50</b>

<sup>2</sup> 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 5.121: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T2 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020].

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Axtel	-	-	3	3
Grupo Televisa <sup>2</sup>	3	21	35	59
Quattro Com	-	-	1	1

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Telcel	-	-	101	101
UC Telecom	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>141</b>	<b>165</b>

<sup>2</sup> De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes son Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente y TVI.

Figura 5.122: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T3 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Axtel	1	-	1	2
Grupo Televisa <sup>2</sup>	1	3	20	24
Quattro Com	-	-	1	1
Telcel	-	-	8	8
UC Telecom	-	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>38</b>

<sup>2</sup> De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes son Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, Operbes, TV Cable de Oriente y TVI.

Figura 5.123: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T4 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
AT&T	-	-	2	2
Axtel	6	2	9	17
Grupo Televisa <sup>2</sup>	3	3	35	41
Quattro Com	2	-	1	3
Totalplay	1	1	3	5
UC Telecom	-	-	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>78</b>

<sup>2</sup> De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes son Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente y TVI.

Figura 5.124: Solicitudes presentadas a Telmex por CS en el T1 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
AT&T	-	1	-	1
Axtel	9	6	3	18
Grupo Televisa <sup>2</sup>	6	10	22	38
Megacable	-	1	1	2
Quattro Com	-	1	3	4
Totalplay	11	-	17	28
UC Telecom	-	-	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>52</b>	<b>97</b>

<sup>2</sup> De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes son Cable y Comunicación de Campeche, Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente y TVI.

Figura 5.125: Solicitudes presentadas a RNUM por CS en el T1 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Axtel	4	-	2	6
Quattro Com	-	-	1	1
Totalplay	3	-	8	11
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

Figura 5.126: Solicitudes presentadas a RNUM por CS en el T2 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Axtel	17	9	8	34
Grupo Televisa <sup>2</sup>	-	12	16	28
Marcatel	1	-	-	1
Quattro Com	-	1	6	7
Totalplay	8	5	23	36
UC Telecom	-	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>55</b>	<b>109</b>

<sup>2</sup> De los integrantes de Grupo Televisa, los CS con solicitudes son Cablemás, Cablevisión, Cablevisión Red, TV Cable de Oriente y TVI.

Cabe mencionar que la solicitud restante de Axtel, se reportó como “Baja” para el T3 2020.

### EM RUMN

En el trimestre de mérito, se registró actuación en cuatro solicitudes realizadas en el T4 2018 (Figura 5.127), una en el T1 2019 (Figura 5.128), una en el T2 2019 (Figura 5.129), una en el T3 2019 (Figura 5.130), todas ellas heredadas de Telnor en función de la Separación Funcional; y tres solicitudes del T2 2020 (Figura 5.131).

Figura 5.127: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en el T4 2018 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Grupo Televisa (Cablemás)	2	2	1	5

Figura 5.128: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en el T1 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Grupo Televisa (Cablemás)	-	1	1	2

Figura 5.129: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en el T2 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Grupo Televisa (Cablemás)	-	1	4	5

Figura 5.130: Solicitudes presentadas a Telnor por CS en el T3 2019 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Axtel	1	-	-	1

Respecto a la solicitud de Cablemás (perteneciente a Grupo Televisa), solicitada en el T4 2019 y que se encontraba en proceso al término del mismo trimestre, continúan las acciones de supervisión respecto a la actualización de su estatus.

Figura 5.131: Solicitudes presentadas a RUMN por CS en el T2 2020 y actualizadas en el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto T3 2020]

CS	Número total de solicitudes de servicio entregadas	Número total de solicitudes de servicio canceladas	Número total de solicitudes de servicio en proceso	Total
Axtel	1	-	-	1
Grupo Televisa (Cablemas)	1	1	14	16
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>17</b>

## ► SERVICIO DE ACCESO Y USO COMPARTIDO DE TORRES

### DM Telmex

Respecto a las solicitudes para el Acceso y Uso Compartido de Torres, realizadas por Telcel, se reportó lo siguiente:

- Respecto a las 12 solicitudes realizadas en el T4 2018, todas y cada una continúan en proceso al término del T3 2020.
- De las 34 solicitudes realizadas en el T1 2019, todas y cada una continúan en proceso al término del T3 2020.
- De las 22 solicitudes realizadas en el T2 2019, todas y cada una continúan en proceso al término del T3 2020.
- De las 53 solicitudes realizadas en el T3 2019, todas y cada una continúan en proceso al término del T3 2020.
- De las 21 solicitudes realizadas en el T4 2019, una se instaló durante el T3 2020 y las 20 solicitudes restantes continúan en proceso al término del trimestre de revisión.
- De 25 solicitudes realizadas durante el T1 2020 (enero y febrero), previo a la Separación Funcional, una se instaló y 24 continúan en proceso al término del T3 2020. De la misma manera, de las 40 solicitudes realizadas posterior a la Separación Funcional (marzo) durante el T1 2020, seis se instalaron y 34 continúan en proceso al término del T3 2020.
- De las 53 solicitudes realizadas durante el T2 2020, nueve se instalaron durante el T3 2020, las solicitudes restantes continúan en proceso al término del trimestre.

### DM Telnor

No se cuenta con solicitudes para el Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres que se hayan realizado a la DM Telnor y que se encuentren pendientes de reportar por actualización de estatus al término del T3 2020.

### 5.4.6 NOTIFICACIÓN DE DESPLIEGUE DE NUEVA OBRA CIVIL

Durante el T3 2020 no se realizaron notificaciones de nueva obra civil, a través del SEG, para el despliegue de infraestructura por parte del AEPT.

### 5.4.7 INCIDENCIAS EN LOS SERVICIOS

La Figura 5.132 señala las obligaciones contempladas en la ORCI 2020 relacionadas con incidencias de los Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Figura 5.132: Obligaciones relacionadas con incidencias en el Servicio de Compartición de Infraestructura Pasiva  
[Fuente: ORCI 2020]

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 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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 atenderlas.

Durante el T3 2020, no se registraron fallas puntuales o incidencias en los diferentes Servicios de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva comprendidos en la ORCI DM y ORCI EM, provistos por la DM Telmex, DM Telnor, EM RNUM y EM RUMN.

## 6. SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN



## 6 SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN

### 6.1 CONVENIOS

#### 6.1.1 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.

#### 6.1.2 INFORMACIÓN DE LOS CONVENIOS

A continuación, se señalan las obligaciones de preponderancia referentes a los Convenios de Desagregación.

Figura 6.1 Obligaciones relacionadas con los Convenios de los Servicios de Desagregación [Fuente: Anexo 3 de la Resolución Bienal]

Medidas	Obligaciones	Plazos <sup>1</sup>
Sexta	Suscripción de Convenios de Desagregación	15 días siguientes a partir de la presentación de la solicitud
Vigésima	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

<sup>1</sup> 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.

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.<sup>19</sup>

## RESUMEN

### DM Telmex

- Existen cuatro Convenios cuya solicitud y firma se dio a finales del T2 2020 y su registro ante el Instituto se llevó a cabo durante el T3 2020.
- Existen dos Convenios cuya solicitud se dio en el T2 2020 y su firma y registro ante el Instituto se llevó a cabo durante el T3 2020.
- Durante el trimestre de revisión, se presentó, suscribió y registró un Convenio de Desagregación del Bucle Local.
- Durante el trimestre de revisión, existe un Convenio cuya solicitud y firma se llevó a cabo durante el T3 2020 y su registro ante el Instituto se realizó durante el T4 2020.

<sup>19</sup>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 2020 y principios de 2021. Disponible en el siguiente enlace: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5581621&fecha=11/12/2019](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5581621&fecha=11/12/2019)

- Quedan bajo acciones de supervisión los datos de los Convenios de dos Concesionarios.

#### DM Telnor

- Durante el trimestre de revisión, se presentó, suscribió y registró un Convenio de Desagregación del Bucle Local.

#### RNUM

- Existe un Convenio cuya solicitud y firma se dio a finales del T2 2020 y su registro ante el Instituto se llevó a cabo durante el T3 2020.
- Existe un Convenio cuya solicitud se dio en el T2 2020 y su firma y registro ante el Instituto se llevó a cabo durante el T3 2020.
- Durante el trimestre de revisión, se presentó, suscribió y registró un Convenio de Desagregación del Bucle Local.
- Durante el trimestre de revisión, existen dos Convenios cuya solicitud y firma se llevó a cabo durante el T3 2020 y su registro ante el Instituto se realizó durante el T4 2020.

#### RUMN

- Existe un Convenio cuya solicitud se dio en el T2 2020 y su firma y registro ante el Instituto se llevó a cabo durante el T3 2020.

### 6.1.3 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 2020, hasta su registro ante el Instituto.

#### CONVENIO DE DESAGREGACIÓN DEL BUCLE LOCAL

De la Figura 6.2 a la Figura 6.5 presentan a los CS involucrados con los Convenios de Desagregación durante el T3 2020.

#### ► DM TELMEX

Figura 6.2: Detalle de los Convenios de Desagregación firmados y registrados con la DM de Telmex [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH) <sup>4</sup>
Altcel II, S.A.P.I. de C.V.	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	07-jul-20 <sup>3</sup>	27
Comnet, S.A. de C.V.	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	07-jul-20	26
Loani, S.A. de C.V.	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	07-jul-20	22
Ener Telecom, S.A.P.I. de C.V.	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	04-ago-20	16
Telecable de Tierra Caliente, S.A. de C.V.	--- <sup>2</sup>	13-jul-20	13	26-ago-20	22
Gigacable de Aguascalientes, S.A. de C.V.	--- <sup>2</sup>	13-jul-20	10	04-ago-20 <sup>3</sup>	6
Cedsamovil, S.A. de C.V.	13-jul-20	31-jul-20	14	19-ago-20	13
Convergía de México, S.A. de C.V.	11-ago-20	21-ago-20	8	--- <sup>4</sup>	--- <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.  
<sup>2</sup> Las fechas de solicitud y de firma se ven reflejadas en el ITC T2 2020.  
<sup>3</sup> La fecha de registro se encuentra bajo acciones de supervisión.  
<sup>4</sup> Las fechas de registro se verán reflejadas en el ITC T4 2020.

## ► DM TELNOR

Figura 6.3: Detalle de los Convenios de Desagregación firmados y registrados con la DM de Telnor [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Cedsamovil, S.A. de C.V.	13-jul-20	31-jul-20	14	19-ago-20	13

## ► EM RNUM

Figura 6.4: Detalle de los Convenios de Desagregación firmados y registrados con la EM RNUM [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	--- <sup>2</sup>	02-jul-20	30
Axtel, S.A.B. de C.V.	--- <sup>2</sup>	10-jul-20	14	03-ago-20	6
QDS Networks, S.A. de C.V.	07-jul-20	28-jul-20	15	19-ago-20	13
Sabina del Carmen Flores de la Cruz	07-ago-20	28-ago-20	15	--- <sup>3</sup>	--- <sup>3</sup>
Manuel García Ramírez	28-ago-20	18-sep-20	13	--- <sup>3</sup>	--- <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.  
<sup>2</sup> Las fechas de solicitud y de firma se ven reflejadas en el ITC T2 2020.  
<sup>3</sup> Las fechas de registro se verán reflejadas en el ITC T4 2020.

## ► EM RUMN

Figura 6.5: Detalle de los Convenios de Desagregación firmados y registrados con la EM RUMN [Fuente: Análisis de la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS <sup>1</sup>	Fecha de solicitud	Fecha de firma	Plazo de firma (DH)	Fecha de registro	Plazo de registro (DH)
Axtel, S.A.B. de C.V.	--- <sup>2</sup>	10-jul-20	14	14-jul-20	2

<sup>1</sup> Para el apartado de Convenios se utilizan las razones sociales de las empresas, para estar en concordancia con la información en poder del RPC.  
<sup>2</sup> Las fechas de solicitud y de firma se ven reflejadas en el ITC T2 2020.

## 6.2 OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AEPT

### 6.2.1 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 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 cobubicados 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 acceder a los Servicios de Desagregación, o para la conexión de los equipos que se encuentren cobubicados 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.

## 6.2.2 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los Servicios de Desagregación que se proveen a través de la OREDA 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 Local (SDVBL)
  - Servicios Auxiliares
    - Cableado Auxiliares
      - Cableado Multipar
      - Cableado Interno
    - Anexo de Caja de Distribución

- Servicios de Coubicación para Desagregación del Bucle (SC)
- Trabajos Especiales

## RESUMEN

### DM Telmex

- Durante el Trimestre de mérito, se analizaron 13,036 solicitudes de servicio, de las cuales, 63 son de SRL, 10,894 de SRI, 1,405 de SRP, 672 de SAIB y dos de SCyD.
- Se analizaron 2,429 reportes de falla, de los cuales 62 son de SRL, 1,749 de SRI, 423 de SRP y 195 de SAIB.

### DM Telnor

- Durante el Trimestre de mérito, se registraron 384 solicitudes de servicio de las cuales nueve son de SRL, 337 de SRI, 37 de SRP y una de SAIB.
- Se analizaron 35 reportes de falla, de los cuales 35 son de SRI.

### RNUM

- Durante el Trimestre de mérito, se analizaron 1,490,086 solicitudes de servicio, de las cuales, 1,420,362 son de SAIB, 69,723 de SDTBL y una de SC.
- Se analizaron 2,116,216 reportes de falla, de los cuales 1,958,909 son de SAIB y 157,307 de SDTBL.

### RUMN

- Durante el Trimestre de mérito, se analizaron 60,139 solicitudes de servicio, de las cuales, 57,845 son de SAIB y 2,294 de SDTBL.
- Se analizaron 49,195 reportes de falla, de los cuales 47,236 son de SAIB y 1,959 de SDTBL.

Cabe aclarar que durante el T3 2020 ningún CS realizó solicitud de los siguientes servicios: Reventa Mayorista de Línea Telefónica, Desagregación Compartida del Bucle Local, Desagregación Total y Compartida del Sub-bucle Local, Desagregación Total de Fibra Óptica, Desagregación Virtual del Bucle Local, Trabajos Especiales y Auxiliares.

Las Figura 6.6 a la Figura 6.21 muestran un resumen de los distintos tipos de Servicios de Desagregación que fueron sujetos a análisis durante el T3 2020 y que fueron solicitados las DM Telmex y Telnor, así como a RNUM y RUMN.

## SOLICITUDES DE SERVICIO DE LAS DM TELMEX Y TELNOR

Figura 6.6: Solicitudes de Servicios de Desagregación registradas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a DM Telmex	Solicitudes a DM Telmex	Solicitudes a DM Telnor	Solicitudes a DM Telnor	Total
		T2 2020	T3 2020	T2 2020	T3 2020	
Reventas	SRL	-	63	-	9	72
	SRI	185	10,709	5	332	11,231
	SRP	-	1,405	-	37	1,442
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	2	670	-	1	673
Concentración y Distribución	SCyD	-	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>			<b>13,036</b>		<b>384</b>	<b>13,420</b>

En consistencia con la metodología aplicable, se considera que las solicitudes recibidas fuera del horario hábil establecido serán consideradas para el siguiente DH, en tal sentido, se excluyen del presente Informe 66 de SRI y 4 de SRP, cuyos plazos de atención comienzan en el T3 2020.

Conforme a lo anterior, las siguientes Figuras muestran el total de solicitudes de servicio levantadas en el T3 2020 por cada uno de los CS y por su tipo de movimiento.

Figura 6.7: Solicitudes de Servicios de Desagregación por tipo de movimiento registradas por DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	Total
Actel II	1	-	-	-	-	1
Axtel	25	40	-	-	-	65
Bestel <sup>1</sup>	158	20	-	-	-	178
Convergía	2	-	-	-	-	2
Dish <sup>2</sup>	7,923	582	69	1,126	1,626	11,326
Gigacable	3	-	-	-	-	3
Izzi <sup>3</sup>	176	21	1	-	-	198
Luisa	27	1	-	-	-	28
Maxcom	18	-	-	-	-	18
Miguel	17	1	-	-	1	19
Sky	815	280	30	-	-	1,125
Totalplay	8	10	-	-	2	20
Víctor	2	-	-	-	-	2
Vinoc	8	2	-	-	-	10
Vission Cable <sup>4</sup>	8	18	4	5	6	41
<b>TOTAL</b>	<b>9,191</b>	<b>975</b>	<b>104</b>	<b>1,131</b>	<b>1,635</b>	<b>13,036</b>
<b>%</b>	<b>70.50%</b>	<b>7.48%</b>	<b>0.80%</b>	<b>8.68%</b>	<b>12.54%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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., Malcvisión, S.A. de C.V. y Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Figura 6.8: Solicitudes de Servicios de Desagregación por tipo de movimiento registradas por DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

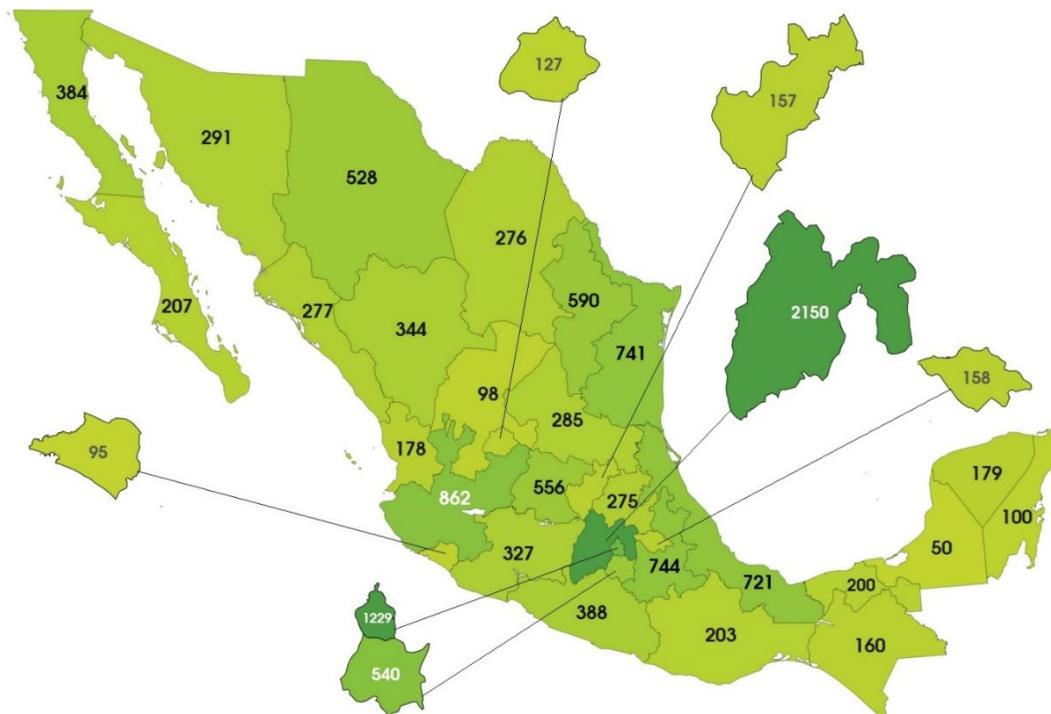
CS	Alta	Baja	Reactivación	Suspensión	Total
Axtel	-	1	-	-	1
Bestel <sup>1</sup>	6	-	-	-	6
Dish <sup>2</sup>	128	33	82	119	362
Izzi <sup>3</sup>	2	-	-	-	2
Sky	9	1	-	-	10
Totalplay	-	3	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>38</b>	<b>82</b>	<b>119</b>	<b>384</b>
<b>%</b>	<b>37.76%</b>	<b>9.90%</b>	<b>21.35%</b>	<b>30.99%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

<sup>3</sup> Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

Figura 6.9: Dispersión geográfica de las solicitudes de servicios realizadas ante DM Telmex y DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## REPORTES DE FALLAS DE LAS DM TELMEX Y TELNOR

DM Telmex registró 2,429 reportes de fallas durante el T3 2020, mientras que DM Telnor registró 35; la Figura 6.10 muestra la distribución de los reportes de fallas por servicio, mientras que la Figura 6.11 y la Figura 6.12 muestran la distribución por CS.

Figura 6.10: Reportes de fallas registrados durante el T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de servicio	Servicio	Reportes ante DM Telmex	Reportes ante DM Telmex	Reportes ante DM Telnor	Total
		T2 2020	T3 2020	T3 2020	
Reventas	SRL	-	62	-	62
	SRI	5	1,744	35	1,784
	SRP	3	420	-	423
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	1	194	-	195
<b>TOTAL</b>			<b>2,429</b>	<b>35</b>	<b>2,464</b>

En 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 nueve de SRI y dos de SRP, cuyos plazos de atención comienzan en el T4 2020.

Figura 6.11: Reportes de fallas levantados por los CS ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	SRL	SRI	SRP	SAIB	Total
Axtel	39	7	7	-	53
Bestel <sup>1</sup>	8	2	2	54	66
Dish <sup>2</sup>	-	1,454	92	-	1,546
Gigacable	1	-	-	-	1
Izzi <sup>3</sup>	3	3	42	16	64
Luisa	-	2	9	-	11
Maxcom	8	2	1	-	11
Sky	1	251	176	125	553
Totalplay	-	4	31	-	35
TTC	-	-	4	-	4
Vinoc	-	1	6	-	7
Vission Cable <sup>4</sup>	2	23	53	-	78
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>1,749</b>	<b>423</b>	<b>195</b>	<b>2,429</b>
<b>%</b>	<b>2.55%</b>	<b>72.01%</b>	<b>17.41%</b>	<b>8.03%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

<sup>3</sup> 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.

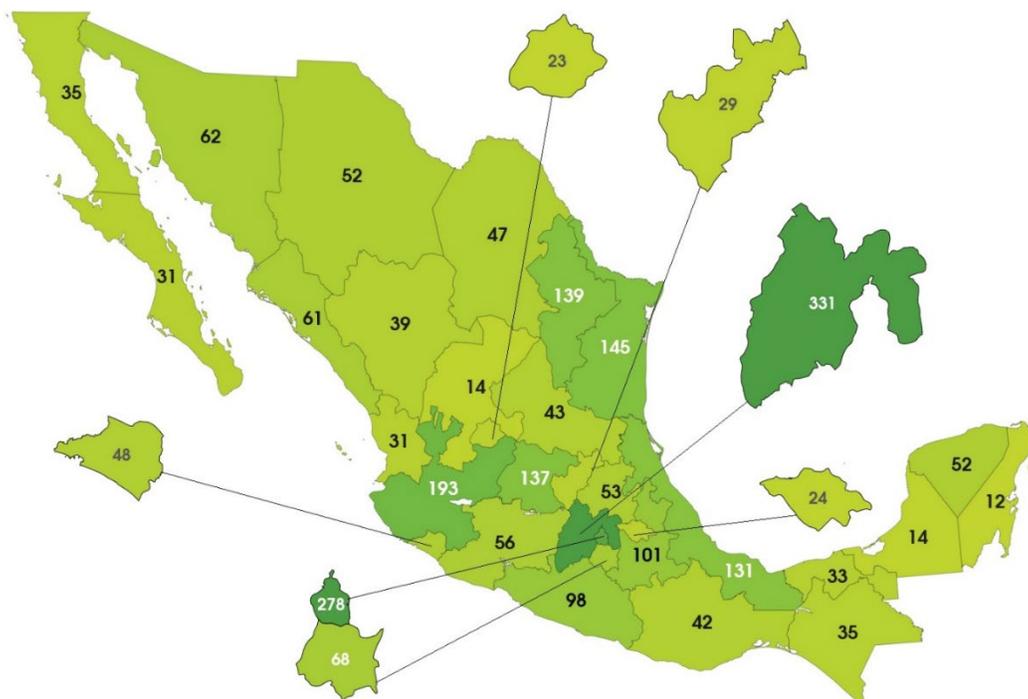
<sup>4</sup> Para el caso de Vission Cable, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Grupo Josmar Telecom, S.A. de C.V., Grupo Lama Telecom, S.A. de C.V., Malcvission, S.A. de C.V. y Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Figura 6.12: Reportes de fallas levantados por los CS ante DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	SRI	Total
Dish <sup>1</sup>	33	33
Sky	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>35</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

Figura 6.13: Dispersión geográfica de los reportes de fallas levantados ante DM Telmex y DM Telnor<sup>1</sup> [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



<sup>1</sup> No se contemplan siete reportes de Dish (SRI) ante DM Telmex, ya que los datos geográficos continúan bajo acciones de supervisión.

## SOLICITUDES DE SERVICIO DE LAS EM RNUM Y RUMN

Figura 6.14: Solicitudes de Servicios de Desagregación analizadas de las EM RNUM y RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a	Solicitudes a	Solicitudes a	Solicitudes a	Total
		RNUM T2 2020	RNUM T3 2020	RUMN T2 2020	RUMN T3 2020	
Acceso Indirecto al Bucle (regional)	SAIB	2,503	1,417,859	74	57,771	1,478,207
Total del Bucle Local	SDTBL	108	69,615	2	2,292	72,017
Servicios de Coubicación	SC	-	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>		<b>2,611</b>	<b>1,487,475</b>	<b>76</b>	<b>60,063</b>	<b>1,550,225</b>

En consistencia con la metodología aplicable, se considera que las solicitudes recibidas fuera del horario hábil establecido serán consideradas para el siguiente DH, en tal sentido, se excluyen del presente Informe 1,610 solicitudes de SAIB y 29 solicitudes de SDTBL, cuyos plazos de atención comienzan en el T4 2020. De igual manera, quedan bajo acciones de supervisión 88,181 solicitudes de SAIB y 12,965 solicitudes de SDTBL. Adicionalmente, se incorporan 2,577 solicitudes de SAIB y 110 de SDTBL del T2 2020, cuyos plazos de atención concluyeron en el T3 2020.

Conforme a lo anterior, las siguientes Figuras muestran el total de solicitudes de servicio levantadas en el T3 2020 por cada uno de los CS y por su tipo de movimiento.

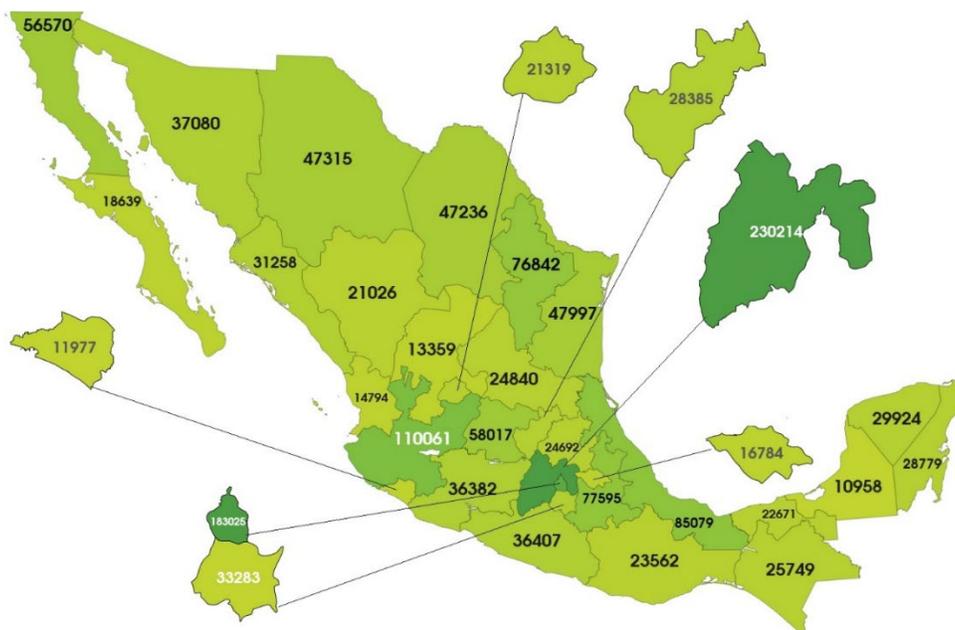
Figura 6.15: Solicitudes de Servicios de Desagregación analizadas de RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Alta	Baja	Modificación	Total
Sky	127	86	7	220
Telmex	809,874	514,861	165,130	1,489,865
Vinoc	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>810,001</b>	<b>514,947</b>	<b>165,138</b>	<b>1,490,086</b>
%	54.36%	34.56%	11.08%	100%

Figura 6.16: Solicitudes de Servicios de Desagregación analizadas de RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Alta	Baja	Modificación	Total
Telnor	33,779	16,976	9,384	60,139
<b>TOTAL</b>	<b>33,779</b>	<b>16,976</b>	<b>9,384</b>	<b>60,139</b>
%	56.17%	28.23%	15.60%	100%

Figura 6.17: Dispersión geográfica de las solicitudes de servicios realizadas ante RNUM y RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



<sup>1</sup> No se contemplan 17,486 solicitudes de Telmex 16,998 (SAIB) y 488 (SDTBL). De igual manera no se contemplan 920 solicitudes de Telnor 627 (SAIB) y 293 (SDTBL) ya que los datos geográficos continúan bajo acciones de supervisión.

## REPORTES DE FALLAS DE LAS EM RNUM Y RUMN

RNUM registró 2,116,216 reportes de fallas durante el T3 2020, mientras que RUMN únicamente registró 49,195; la Figura 6.18 muestra la distribución de los reportes de fallas por servicio, mientras que las Figura 6.19 y Figura 6.20 muestran la distribución por CS.

Figura 6.18: Reportes de fallas registrados durante el T3 2020 [Fuente: Información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de servicio	Servicio	Solicitudes a RNUM		Solicitudes a RUMN		Total
		T2 2020	T3 2020	T2 2020	T3 2020	
Acceso Indirecto al Bucle	SAIB	5,525	1,953,384	152	47,084	2,006,145
Desagregación Total del Bucle Local	SDTBL	278	157,029	2	1,957	159,266
<b>TOTAL</b>		<b>5,803</b>	<b>2,110,413</b>	<b>154</b>	<b>49,041</b>	<b>2,165,411</b>

En consistencia con la metodología aplicable, se considera que los reportes recibidos fuera del horario hábil establecido serán considerados para el siguiente DH, en tal sentido, se excluyen del presente Informe 2,874 reportes de SAIB y 96 de SDTBL, cuyos plazos de atención comienzan en el T4 2020. Adicionalmente, se incorporan 5,677 solicitudes de SAIB y 280 de SDTBL del T2 2020, cuyos plazos de atención concluyeron en el T3 2020

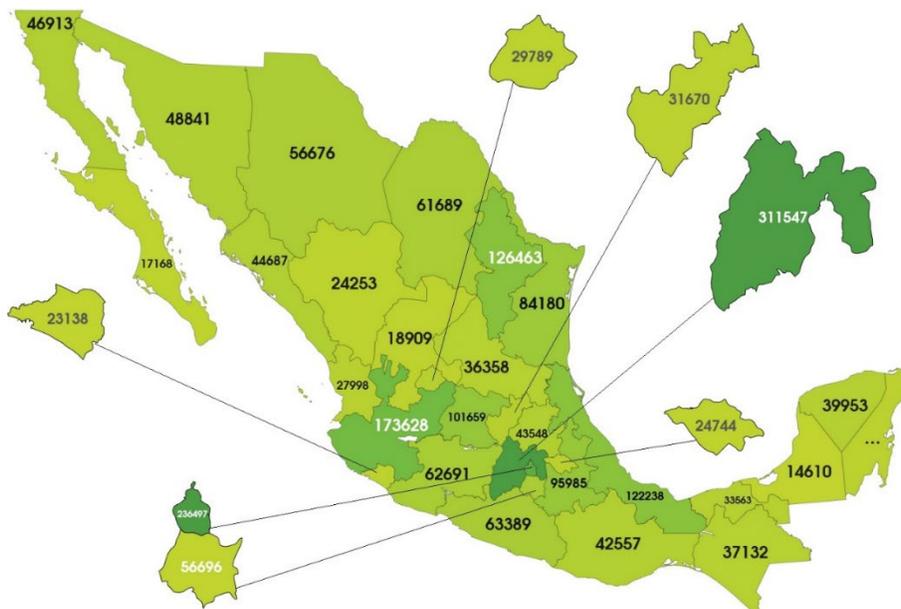
Figura 6.19: Reportes de fallas levantados por los CS ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	SAIB	SDTBL	Total
Sky	103	-	103
Telmex	1,958,806	157,307	2,116,113
<b>TOTAL</b>	<b>1,958,909</b>	<b>157,307</b>	<b>2,116,216</b>
%	92.57%	7.43%	100%

Figura 6.20: Reportes de fallas levantados por los CS ante RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	SAIB	SDTBL	Total
Telnor	47,236	1,959	49,195
<b>TOTAL</b>	<b>47,236</b>	<b>1,959</b>	<b>49,195</b>
%	96.02%	3.98%	100%

Figura 6.21: Dispersión geográfica de los reportes de fallas levantados ante RNUM y RUMN<sup>1</sup> [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



<sup>1</sup> No se contemplan 167 reportes de Telmex 164 (SAIB) y tres (SDTBL). De igual manera no se contemplan cuatro de Telnor (SAIB) ya que los datos geográficos continúan bajo acciones de supervisión.

### 6.2.3 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRL)

#### OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SRL PARA LAS DM TELMEX Y TELNOR

Los numerales 4.7 y 4.9 de la OREDA para DM Telmex y DM Telnor 2020, 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 6.22: Obligaciones relacionadas con el SRL [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa</b>		
Numeral 4.7	Validación de solicitud	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio <sup>2</sup>
Numeral 4.7	Habilitación para usuarios existentes <sup>1</sup>	9 DH máximo desde la entrega de la solicitud sin provisión de equipo <sup>4</sup>
Numeral 4.7	Habilitación para usuarios nuevos <sup>1</sup>	Con acometida y sin acometida: - 6 DH desde la entrega de la solicitud sin provisión de equipos. - 8 DH desde la entrega de la solicitud con provisión de equipos.
Numeral 4.7	Habilitación de modificaciones <sup>1</sup>	Voz: 2 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 4.7	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Numeral 4.7	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.7	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
<b>Parámetros e indicadores para la provisión del servicio</b>		
Numeral 4.9	Entrega para usuarios existentes sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios existentes con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos con acometida y con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Servicios suspendidos <sup>3</sup>	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH a partir de la validación de la solicitud 20% restante en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Servicios reactivados <sup>3</sup>	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas. 20% restante en un plazo máximo de 4 horas, ambos a partir de la recepción de la solicitud

<sup>1</sup> 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 4.9 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.

<sup>2</sup> De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes, se deberá comprobar que los campos en el SEG contienen la información necesaria y para así asignar el NIS.

<sup>3</sup> Los porcentajes establecidos en la OREDA DM 2020 llegan a un 80%

<sup>4</sup> El numeral 4.7 de la OREDA no contempla un tiempo para la habilitación de usuarios existentes con provisión de equipo.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS DE LAS DM DE TELMEX Y TELNOR

Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SRL durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.23) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.24) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 6.23: Solicitudes de SRL según el tipo de movimiento, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	Total
DM Telmex	Axtel	5	36	-	-	-	41
	Bestel <sup>1</sup>	1	2	-	-	-	3

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	Total
	Dish <sup>2</sup>	1	-	1	1	-	3
	Gigacable	3	-	-	-	-	3
	Izzi <sup>3</sup>	1	6	-	-	-	7
	Sky	-	1	-	-	-	1
	Totalplay	5	-	-	-	-	5
<b>Subtotal</b>		<b>16</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>63</b>
DM Telnor	Axtel	-	1	-	-	-	1
	Bestel <sup>1</sup>	6	-	-	-	-	6
	Izzi <sup>3</sup>	2	-	-	-	-	2
<b>Subtotal</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>72</b>
<b>%</b>		<b>33.33%</b>	<b>63.89%</b>	<b>1.39%</b>	<b>1.39%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

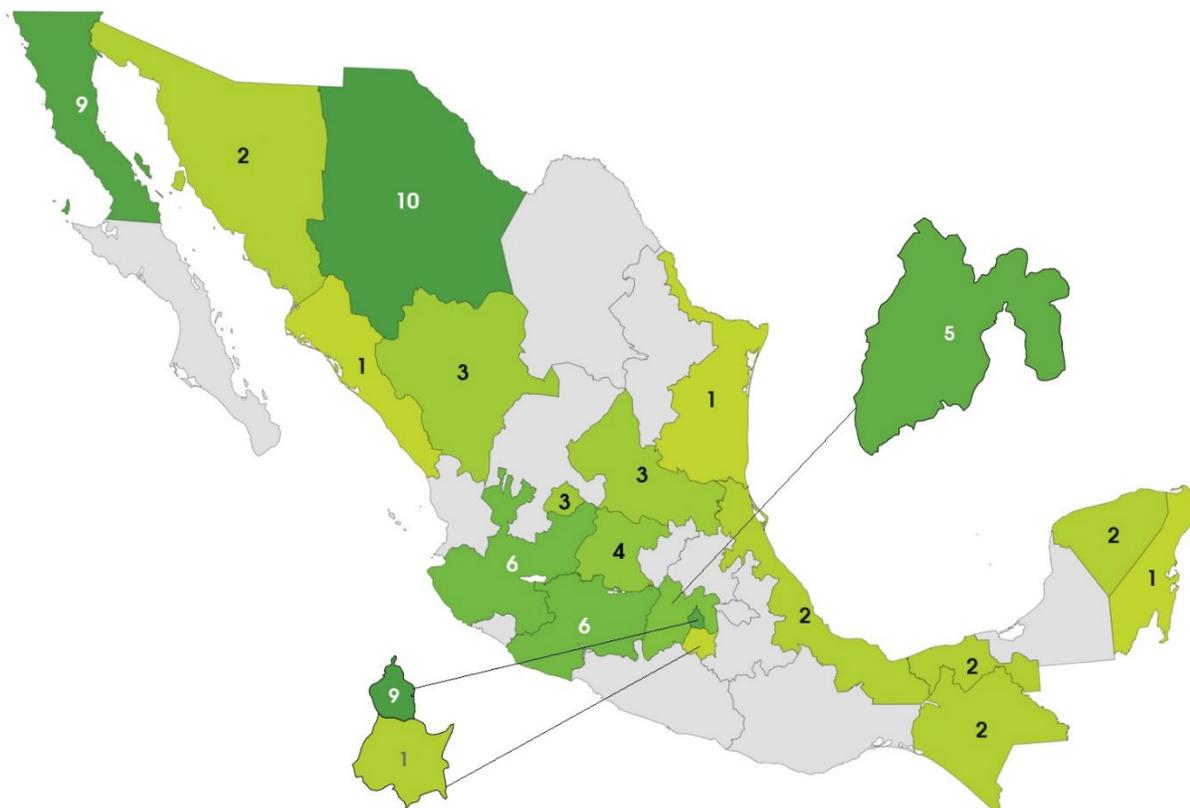
<sup>2</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

<sup>3</sup> Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

Figura 6.24: Solicitudes de SRL según su estatus, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020  
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
DM Telmex	Axtel	39	2	41
	Dish	2	1	3
	Izzi	2	1	3
	Sky	-	3	3
	Totalplay	6	1	7
	Vission Cable	1	-	1
	Totalplay	-	5	5
<b>Subtotal</b>		<b>50</b>	<b>13</b>	<b>63</b>
DM Telnor	Axtel	1	-	1
	Bestel	3	3	6
	Izzi	-	2	2
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>	<b>18</b>	<b>72</b>
<b>%</b>		<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>

Figura 6.25: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRL presentadas ante DM Telmex y DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## ► DMTELMEX

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 16 solicitudes de alta (cinco de Axtel, una de Bestel, una de Dish, tres de Gigacable, una de Izzi y cinco de Totalplay) recibidas por DM Telmex, el 100% fueron validadas al momento que el CS realizó la solicitud.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo, ha de realizarse en el plazo de 9 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud si no hubo provisión de equipos y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

De las 16 solicitudes de alta presentadas ante DM Telmex, se liquidaron tres y fueron canceladas 16. La Figura 6.26 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.26: Solicitudes de alta de SRL liquidadas presentadas ante DM Telmex, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	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	1	-	-	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (6 a 9 DH según corresponda y de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.7). 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.

DM Telmex habilitó un total de tres solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.27 se encuentran sujetas a medición de parámetros e indicadores.

Figura 6.27: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRL de usuarios existentes sin provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 9DH	> 9 DH	Total
Axtel	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

Figura 6.28: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRL de usuarios nuevos sin provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 6 DH	> 6 DH	TOTAL
Axtel	2	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.9 de la Oferta, la habilitación del SRL ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos sin la provisión de equipo, en 6 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 y usuarios nuevos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH a partir del ingreso de la solicitud y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes sin provisión de equipo recibidas por DM Telmex:

- De la solicitud de alta de Axtel sujeta a parámetros, el 100% (una) fue habilitada dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipo recibidas por DM Telmex:

- De las dos solicitudes de alta de Axtel sujetas a parámetros, el 100% (dos) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud.

### Solicitudes de modificación de servicios

#### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de las solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

La solicitud de modificación registrada por Dish ante DM Telmex, el 100% fue validada al momento de que el CS presentó la solicitud.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes relativas a datos deberán habilitarse en un plazo no mayor a 1 DH a partir de la entrega de las mismas.

La solicitud de Dish fue habilitada dentro del plazo de 1 DH.

### Solicitudes de baja de servicios

#### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 45 solicitudes de baja registradas ante DM Telmex (36 de Axtel, dos de Bestel, seis de Izzi y una de Sky) el 100% fueron validadas al momento que el CS presentó la solicitud.

#### b) Ejecución de la baja de los servicios

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. De las 45 solicitudes de baja presentadas ante DM Telmex, el 100% (45) fueron habilitadas dentro del plazo de 1 DH.

### Solicitudes de suspensión de servicios

No se presentaron solicitudes de suspensión durante el trimestre.

### Solicitudes de reactivación de servicios

#### a) Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

La solicitud de reactivación de Dish presentada ante DM Telmex, el 100% (una), fue validada en el plazo establecido.

#### b) Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRL se ejecutarán en un plazo máximo de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

El 100 % (una) de la solicitud de reactivación registrada por DM Telmex, se ejecutó conforme al plazo señalado en el numeral 4.7 de la OREDA.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en dos horas y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 4 horas a partir de la recepción de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de reactivación recibidas por DM Telmex:

- De la solicitud de reactivación de Dish sujeta a parámetros, el 100% (una), fue ejecutada dentro del plazo máximo establecido de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

### Reportes de fallas

La Figura 6.29 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.9 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRL.

Figura 6.29: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRL [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.9	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos el 84% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• Al menos el 94% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• El 6% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020, se registraron ante DM Telmex un total de 62 reportes de fallas, tal como se aprecia en la siguiente Figura.

Figura 6.30: Reportes por tipo de fallas de SRL presentados ante DM Telmex durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Falla en el servicio de voz	Módem dañado	Otro	Responsable de la falla	
				CS	AEPT
Axtel	34	3	2	25	14
Bestel <sup>1</sup>	8	-	-	6	2
Gigacable	-	1	-	-	1
Izzi <sup>2</sup>	3	-	-	-	3
Maxcom	8	-	-	-	8
Sky	1	-	-	-	1
Vission Cable <sup>3</sup>	1	-	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>30</b>
<b>%</b>	<b>88.71%</b>	<b>6.45%</b>	<b>4.84%</b>	<b>51.61%</b>	<b>48.39%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

<sup>3</sup> 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.

#### b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 4.9 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 84% deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 94% deberán ser atendidas dentro de los 3 DH siguientes y el 6% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 6.31: Tiempos de atención de fallas de SRL presentados ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Axtel	26	11	2	-	39
Bestel	2	4	1	1	8
Gigacable	-	-	1	-	1
Izzi	2	-	1	-	3
Maxcom	6	-	2	-	8
Sky	-	1	-	-	1
Vission Cable	1	1	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>62</b>

### Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de DM Telmex:

- Del reporte de falla de Sky, el 100% (uno) fue reparado dentro un plazo de hasta 3 DH siguientes a la recepción del reporte.
- Del reporte de falla de Gigacable, el 100% (uno) fue reparado dentro un plazo de hasta 10 DH siguientes a la recepción del reporte.
- De dos reportes de falla de Vission Cable, el 50% (uno) fue reparada dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte y el 100% (dos) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.
- De tres reportes de falla de Izzi, el 66.67% (dos) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte y el 100% (tres) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH tras la recepción del mismo.
- De ocho reportes de falla de Maxcom, el 75% (seis) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte y el 100% (ocho) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH tras la recepción del mismo.
- De 39 reportes de falla de Axtel, el 66.67% (26) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 94.87% (37) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (39) fueron reparados en un plazo máximo de 10 DH.
- De ocho reportes de falla de Bestel, el 25% (dos) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 75% (seis) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, el 87.50% (siete) fueron reparados en un plazo máximo de 10 DH y el 100% (ocho) fueron reparados en un plazo superior al estipulado.

### ► DM TELNOR

#### Solicitudes de alta de servicios

##### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las ocho solicitudes de alta presentadas ante DM Telnor, el 100% (seis de Bestel y dos de Izzi) fueron validadas al momento que el CS realizó la solicitud.

##### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo, ha de realizarse en el plazo de 9 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud si no hubo provisión de equipos y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

De las ocho solicitudes de alta presentadas ante DM Telnor, se liquidaron tres y fueron canceladas cinco. La Figura 6.32 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.32: Solicitudes de alta de SRL liquidadas presentadas ante DM Telnor, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	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	-	-	-	-	-	3
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	-	<b>3</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (6 a 9 DH según corresponda y de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.7). 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.

DM Telnor habilitó un total de tres solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.33 se encuentran sujetas a medición de parámetros e indicadores.

Figura 6.33: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRL de usuarios nuevos sin provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 6 DH	> 6 DH	TOTAL
Bestel	3	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.9 de la Oferta, la habilitación del SRL ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos sin la provisión de equipo, en 6 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 y usuarios nuevos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH a partir del ingreso de la solicitud y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

#### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipo recibidas por DM Telmex:

- De las tres solicitudes de alta de Bestel sujetas a parámetros, el 100% (tres) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud.

#### Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

### Solicitudes de baja de servicios

#### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De la solicitud de baja de Axtel registrada ante DM Telnor, el 100% fue validada al momento que el CS presentó la solicitud.

#### b) Ejecución de la baja de los servicios

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. De la solicitud de baja de Axtel presentada ante DM Telnor, el 100% (una) fue habilitada dentro del plazo de 1 DH.

### Solicitudes de suspensión de servicios

No se presentaron solicitudes de suspensión durante el trimestre.

### Solicitudes de reactivación de servicios

No se presentaron solicitudes de reactivación durante el trimestre.

### Reportes de fallas

No se presentaron reportes de falla durante el trimestre.

## 6.2.4 SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET (SRI)

### OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SRI PARA LAS DM DE TELMEX Y TELNOR

Los numerales 4.7 y 4.9 de la OREDA para DM Telmex y DM Telnor 2020, 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 6.34: Obligaciones relacionadas con el SRI [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa</b>		
Numeral 4.7	Validación de solicitud	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (suspensión <sup>2</sup> , reactivación <sup>2</sup> y baja)
Numeral 4.7	Validación de solicitud y Verificación de la factibilidad	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta y modificación)
Numeral 4.7	Habilitación para usuarios existentes <sup>1</sup>	9 DH máximo desde la entrega de la solicitud sin provisión de equipo Si se requiere la provisión de equipos (no se especifica) <sup>4</sup>
Numeral 4.7	Habilitación para usuarios nuevos <sup>1</sup>	Con Acometida Existente y sin Acometida: - 6 DH desde la entrega de la solicitud sin provisión de equipos.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
		- 8 DH desde la entrega de la solicitud con provisión de equipos.
Numeral 4.7	Habilitación de modificaciones <sup>1</sup>	Datos: 3 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 4.7	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Numeral 4.7	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud
Numeral 4.7	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
<b>Parámetros e indicadores para la provisión del servicio</b>		
Numeral 4.9	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	95% de las solicitudes en un plazo máximo de 1 DH (alta y modificación) 5% restante en un plazo máximo de 2 DN, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios existentes sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios existentes con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos con acometida y con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH a partir de la validación de la solicitud 20% restante en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas. 20% restante en un plazo máximo de 4 horas, ambos a partir de la recepción de la solicitud

<sup>1</sup> 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 4.9 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.  
<sup>2</sup> De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes, se deberá comprobar que los campos en el SEG contienen la información necesaria y para así asignar el NIS.  
<sup>3</sup> Los porcentajes establecidos en la OREDA DM 2020 llegan a un 80%.  
<sup>4</sup> El numeral 4.7 de la OREDA no contempla un tiempo para la habilitación de usuarios existentes con provisión de equipo.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS DE LAS DM DE TELMEX Y TELNOR

Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SRI durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.35) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.36) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 6.35: Solicitudes de SRI según el tipo de movimiento, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	Total
DM Telmex	Altcel II	1	-	-	-	-	1
	Axtel	16	4	-	-	-	20
	Bestel <sup>1</sup>	1	11	-	-	-	12
	Convergía	2	-	-	-	-	2
	Dish <sup>2</sup>	6,830	581	46	1,102	1,577	10,136
	Izzi <sup>3</sup>	4	7	-	-	-	11
	Luisa	4	1	-	-	-	5
	Maxcom	18	-	-	-	-	18
	Miguel	6	1	-	-	1	8
	Sky	488	145	17	-	-	650
	Totalplay	2	2	-	-	-	4
	Víctor	2	-	-	-	-	2
	Vinoc	3	1	-	-	-	4
Vission Cable <sup>4</sup>	2	7	3	3	6	21	
<b>Subtotal</b>		<b>7,379</b>	<b>760</b>	<b>66</b>	<b>1,105</b>	<b>1,584</b>	<b>10,894</b>
DM Telnor	Dish	100	33	-	81	115	329
	Sky	7	1	-	-	-	8
<b>Subtotal</b>		<b>107</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>115</b>	<b>337</b>
<b>TOTAL</b>		<b>7,486</b>	<b>794</b>	<b>66</b>	<b>1,186</b>	<b>1,699</b>	<b>11,231</b>
<b>%</b>		<b>66.65%</b>	<b>7.07%</b>	<b>0.59%</b>	<b>10.56%</b>	<b>15.13%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

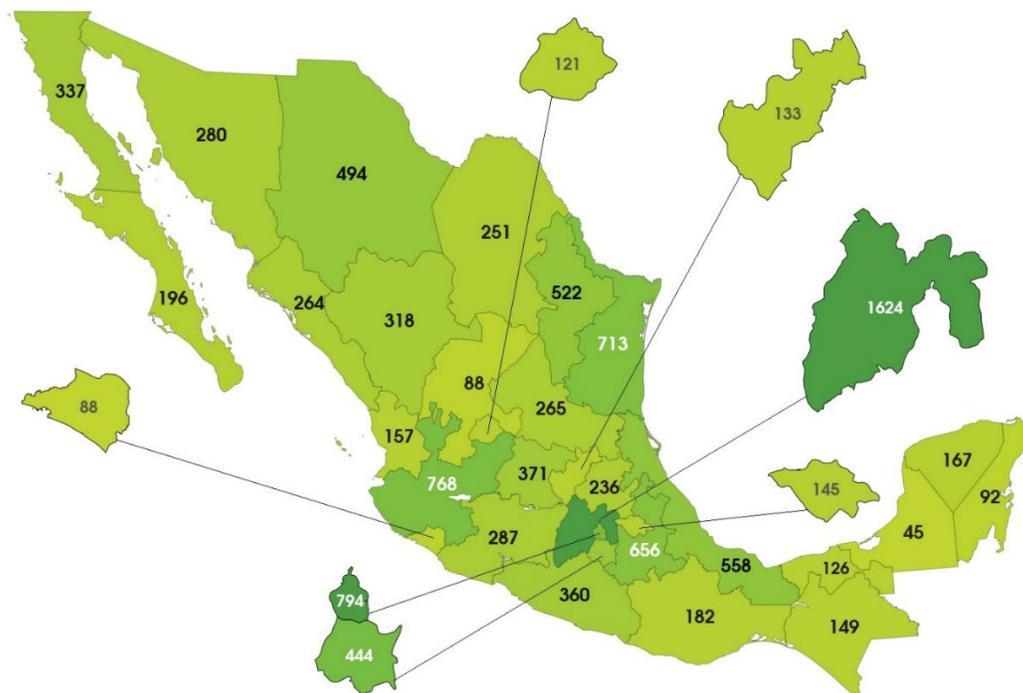
<sup>3</sup> Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

<sup>4</sup> 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., y Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Figura 6.36: Solicitudes de SRI según su estatus, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
DM Telmex	Altcel II	1	-	1
	Axtel	11	9	20
	Bestel	12	-	12
	Convergía	1	1	2
	Dish	5,207	4,929	10,136
	Izzi	8	3	11
	Luisa	4	1	5
	Maxcom	2	16	18
	Miguel	3	5	8
	Sky	294	356	650
	Totalplay	2	2	4
	Víctor	-	2	2
	Vinoc	4	-	4
	Vission Cable	20	1	21
<b>Subtotal</b>		<b>5,569</b>	<b>5,325</b>	<b>10,894</b>
DM Telnor	Dish	270	59	329
	Sky	3	5	8
<b>Subtotal</b>		<b>273</b>	<b>64</b>	<b>337</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5,842</b>	<b>5,389</b>	<b>11,231</b>
<b>%</b>		<b>52.02%</b>	<b>47.98%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 6.37: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRI presentadas ante DM Telmex y DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## ► DM TELMEX

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación y verificación de factibilidad de las solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 7,379 solicitudes de alta recibidas por DM Telmex (una de Altcel II, 16 de Axtel, una de Bestel, dos de Convergía, 6,830 de Dish, cuatro de Izzí, cuatro de Luisa, 18 de Maxcom, seis de Miguel, 488 de Sky, dos de Totalplay, dos de Victor, tres de Vinoc y dos de Vission Cable), el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento que el CS realizó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.9 de la Oferta establece que el 95% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 5% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telmex:

- De 549 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (una de Altcel II, 16 de Axtel, una de Bestel, dos de Convergía, cuatro de Izzi, cuatro de Luisa, 18 de Maxcom, seis de Miguel, 488 de Sky, dos de Totalplay, dos de Victor, tres de Vinoc y dos de Vission Cable) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DH a partir la recepción de la solicitud.
- De las 6,830 solicitudes de alta de Bestel sujetas a parámetros, el 99.84% (6,819) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DH a partir la recepción de la solicitud y el 0.16% (11) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) fuera del plazo máximo establecido.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo, ha de realizarse en el plazo de 9 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

De las 7,379 solicitudes de alta presentadas ante DM Telmex, se liquidaron 2,083 y fueron canceladas 5,296. La Figura 6.38 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.38: Solicitudes de alta de SRI liquidadas presentadas ante DM Telmex, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas fuera de plazo	-	-	-	-	323	-
CS propone fecha fuera de plazo	-	-	-	-	29	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	8	-	-	-	1,723	-
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2,075</b>	<b>-</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (6 a 9 DH según corresponda y de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.7). 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.

DM Telmex habilitó un total de 2,083 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, de las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.38 sólo 1,731 se encuentran sujetas a medición de parámetros e indicadores.

Figura 6.39: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRI de usuarios existentes sin provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 9DH	> 9 DH	Total
Luisa	3	-	3
Sky	3	-	3
Vission Cable	2	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

Figura 6.40: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRI de usuarios nuevos con provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 8 DH	> 8 DH	TOTAL
Altcel II	1	-	1
Axtel	3	4 <sup>1</sup>	7
Bestel	1	-	1
Convergía	-	1	1
Dish	1,571	353 <sup>2</sup>	1,924
Izzi	1	-	1
Maxcom	1	1 <sup>3</sup>	2
Miguel	1	-	1
Sky	101	33 <sup>4</sup>	134
Vinoc	2	1 <sup>5</sup>	3
<b>TOTAL</b>	<b>1,682</b>	<b>393</b>	<b>2,075</b>

<sup>1</sup> Se incluyen cuatro solicitudes reagendadas.

<sup>2</sup> Se incluyen 300 solicitudes reagendadas y 21 solicitudes con fechas acordadas.

<sup>3</sup> Se incluye una solicitud reagendada.

<sup>4</sup> Se incluyen 17 solicitudes reagendadas y 8 solicitudes con fechas acordadas.

<sup>5</sup> Se incluye una solicitud reagendada.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.9 de la Oferta, la habilitación del SRI ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos sin la provisión de equipo, en 6 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 y usuarios nuevos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH a partir del ingreso de la solicitud y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes sin provisión de equipo recibidas por DM Telmex:

- De las ocho solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (tres de Luisa, tres de Sky y dos de Vission Cable) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipo recibidas por DM Telmex:

- De 10 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (uno de Altcel II, tres de Axtel, uno de Bestel, uno de Izzi, uno de Maxcom, uno de Miguel y dos de Vinoc) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud.
- De una solicitud de alta de Convergía sujeta a parámetros, el 100% (una) fue habilitada en un plazo superior al máximo establecido.
- De las 1,603 solicitudes de alta de Dish sujetas a parámetros, el 98% (1,571) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud, el 0.57% (9) fueron habilitadas dentro de los 10 DH y el 1.43% (23) restante fueron habilitadas en un plazo superior al máximo establecido.
- De las 109 solicitudes de alta de Sky sujetas a parámetros, el 92.66% (101) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud, el 5.51% (6) fueron habilitadas dentro de los 10 DH y el 1.83% (2) restante fueron habilitadas en un plazo superior al máximo establecido.

#### Solicitudes de modificación de servicios

##### **a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación y verificación de factibilidad de las solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 66 solicitudes de modificación registradas ante DM Telmex (46 de Dish, 17 de Sky y tres de Vission Cable), el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento de que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.9 de la Oferta establece que el 95% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 5% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

El AEP manifestó que en el 33.33% (una) de solicitudes de Vission Cable no es aplicable la Verificación de Factibilidad, por lo que no se contabilizará para el conteo de parámetros e indicadores.

#### **Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)**

En el caso de las solicitudes de modificación validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telmex:

- De tres solicitudes de modificación de Vission Cable sujetas a parámetros, el 100% (tres) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DH a partir la recepción de la solicitud.
- De las 46 solicitudes de modificación de Dish sujetas a parámetros, el 60.87% (28) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DH a partir la recepción de la solicitud y el 39.13% (18) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) fuera del plazo máximo establecido.
- De las 17 solicitudes de modificación de Sky sujetas a parámetros, el 82.35% (14) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DH a partir la recepción de la solicitud y el 17.65% (tres) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) fuera del plazo máximo establecido.

## **b) Habilitación del servicio**

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes relativas a datos deberán habilitarse en un plazo no mayor a 3 DH a partir de la entrega de las mismas.

De las 24 solicitudes de Dish que fueron habilitadas, 17 fueron habilitadas en el plazo de un 3 DH y siete fuera del plazo establecido.

De las 12 solicitudes de Sky que fueron habilitadas, siete fueron habilitadas en el plazo de un 3 DH y cinco fuera del plazo establecido.

De las dos solicitudes de Vission Cable que fueron habilitadas, una fue habilitada en el plazo de un 3 DH y la otra fuera del plazo establecido.

### Solicitudes de baja de servicios

## **a) Validación de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 760 solicitudes de baja registradas registradas ante DM Telmex (cuatro de Axtel, 11 de Bestel, 581 de Dish, siete de Izzi, una de Luisa, una de Miguel, 145 de Sky, dos de Totalplay, uno de Vinoc y siete de Vission Cable), el 100% fueron validadas al momento que el CS presentó la solicitud.

## **b) Ejecución de la baja de los servicios**

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud.

De las 760 solicitudes de baja registradas registradas ante DM Telmex, se habilitaron 759 y se canceló una.

De 11 solicitudes de baja registradas ante DM Telmex (siete de Izzi, una de Luisa, dos de Totalplay y una de Vinoc), el 100% fueron ejecutadas en el plazo de 1 DH.

De cinco solicitudes de baja registradas ante DM Telmex (cuatro de Axtel y una de Miguel), el 100% fueron ejecutadas fuera del plazo establecido.

De 11 solicitudes de baja de Bestel, siete se ejecutaron en 1 DH y cuatro fuera del plazo establecido.

De 580 solicitudes de baja de Dish, 257 se ejecutaron en 1 DH y 323 fuera del plazo establecido.

De 145 solicitudes de baja de Sky, 125 se ejecutaron en 1 DH y 20 fuera del plazo establecido.

De siete solicitudes de baja de Vission Cable, tres se ejecutaron en 1 DH y cuatro fuera del plazo establecido.

### Solicitudes de suspensión de servicios

#### **a) Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 1,584 solicitudes de suspensión registradas ante DM Telmex (1,577 de Dish, una de Miguel y seis de Vission Cable), el 100% fue validada en el plazo establecido.

#### **b) Ejecución de la suspensión**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRL se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 DH a partir de la recepción de la solicitud.

De siete solicitudes de suspensión registradas ante DM Telmex (una de Miguel y seis de Vission Cable), el 100% fueron ejecutadas en el plazo de 1 DH.

De 1,577 solicitudes de suspensión de Dish, 1,568 se ejecutaron en 1 DH y nueve fuera del plazo establecido.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en un día y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

---

### **Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)**

En el caso de solicitudes de suspensión recibidas por DM Telmex:

- De siete solicitudes de suspensión registradas ante DM Telmex (una de Miguel y seis de Vission Cable) sujetas a parámetros, el 100% (siete) fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 DH.
- De las 1,577 solicitudes de suspensión de Dish registradas ante DM Telmex, el 99.43% (1,568) fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 DH y el 0.57% (nueve) restante en un plazo superior al máximo establecido.

---

### Solicitudes de reactivación de servicios

#### **a) Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 1,105 solicitudes de reactivación presentadas ante DM Telmex, el 100% (1,102 de Dish y tres de Vission Cable) fueron validadas en el plazo establecido.

#### **b) Ejecución de la reactivación**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRI se ejecutarán en un plazo máximo de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 1,102 solicitudes de reactivación de Dish registradas por DM Telmex, 930 se ejecutaron en un plazo máximo de dos horas y las 172 solicitudes restantes en un tiempo superior.

De las tres solicitudes de reactivación de Vission Cable registradas por DM Telmex, dos se ejecutaron en un plazo máximo de dos horas y la solicitud restante, en un tiempo superior.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en dos horas y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de reactivación recibidas por DM Telmex:

- De las tres solicitudes de reactivación de Vission Cable sujetas a parámetros, el 66.67% (dos) fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de dos horas a partir de la recepción de la solicitud y el 33.33% (una) restante se ejecutó en un plazo superior al máximo establecido.
- De las 1,102 solicitudes de reactivación de Dish sujetas a parámetros, el 84.39% (930) fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de dos horas a partir de la recepción de la solicitud, el 5.81% (64) se ejecutaron dentro del plazo máximo de 4 horas y el 9.80% (108) se ejecutaron en un plazo superior al máximo establecido.

### Reportes de fallas

La Figura 6.41 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.9 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRI.

Figura 6.41: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRI [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.9	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos el 84% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• Al menos el 94% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• El 6% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020, se registraron ante DM Telmex un total de 1,749 reportes de fallas, de los cuales, tal como se aprecia en la siguiente Figura.

Figura 6.42: Reportes por tipo de fallas de SRI presentados ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de falla	CS									
	Axtel	Bestel	Dish	Izzi	Luisa	Maxcom	Sky	Totalplay	Vinoc	Vission Cable
Error de conexión	-	-	1,194	-	1	-	15	4	-	-
Falla en datos	2	-	1	-	-	-	-	-	-	6
Módem dañado	-	-	52	-	-	-	8	-	-	2
Navegación lenta	-	1	86	1	-	-	33	-	-	6
No sincroniza	4	1	120	2	-	2	195	-	1	9
Otros	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1,454</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>251</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>23</b>
%	0.40%	0.11%	83.13%	0.17%	0.11%	0.11%	14.35%	0.23%	0.06%	1.32%

Figura 6.43: Reportes por responsable de las fallas de SRI presentados ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Responsable de la falla		Total general
	CS	DM Telmex	
Axtel	7	-	7
Bestel <sup>1</sup>	1	1	2
Dish <sup>2</sup>	745	709	1,454
Izzi <sup>3</sup>	1	2	3
Luisa	1	1	2
Maxcom	-	2	2
Sky	67	184	251
Totalplay	3	1	4
Vinoc	-	1	1
Vission Cable <sup>4</sup>	7	16	23
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>	<b>917</b>	<b>1,749</b>
%	47.57%	52.43%	100%

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

<sup>3</sup> Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

<sup>4</sup> 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., y Malcvission, S.A. de C.V.

## b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 4.9 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 84% deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 94% deberán ser atendidas dentro de los 3 DH siguientes y el 6% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 6.44: Tiempos de atención de fallas de SRI presentados ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Axtel	7	-	-	-	7
Bestel	2	-	-	-	2

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Dish	1,047	256	142	9	1,454
Marcatel	1	1	1	-	3
Maxcom	2	-	-	-	2
Sky	2	-	-	-	2
Totalplay	161	68	22	-	251
Vinoc	4	-	-	-	4
Vission Cable	1	-	-	-	1
Vinoc	21	1	1	-	23
<b>TOTAL</b>	<b>1,248</b>	<b>326</b>	<b>166</b>	<b>9</b>	<b>1,749</b>

### Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante DM Telmex:

- De 18 reportes de falla recibidos, el 100% (siete de Axtel, dos de Bestel, dos de Maxcom, dos de Sky, cuatro de Vinoc y uno de Vission Cable), fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte.
- De los tres reportes de falla de Marcatel, el 33.34% (uno) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 66.67% (dos) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (tres) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.
- De los 251 reportes de falla de Totalplay, el 64.14% (161) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 91.24% (229) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (251) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.
- De los 23 reportes de falla de Vinoc, el 91.30% (21) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 95.65% (22) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (23) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.
- De los 1,454 reportes de falla de Dish, el 72.01% (1,047) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 89.62% (1,303) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, el 99.39% (1,445) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH y el 100% (1,454) de las fallas fueron reparadas en un plazo superior al establecido.

## ► DM TELNOR

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación y verificación de factibilidad de las solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 107 solicitudes de alta recibidas por DM Telnor (100 de Dish y siete de Sky), el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento que el CS realizó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.9 de la Oferta establece que el 95% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 5% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telnor:

- De las siete solicitudes de alta de Sky sujetas a parámetros, el 100% (siete) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DH.
- De las 100 solicitudes de alta de Dish sujetas a parámetros, el 99% (99) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DH y el 1% (una) restante fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) en un plazo superior al máximo establecido.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo, ha de realizarse en el plazo de 9 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

De las 107 solicitudes de alta presentadas ante DM Telnor, se liquidaron 43 y fueron canceladas 64. La Figura 6.45 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.45: Solicitudes de alta de SRI liquidadas presentadas ante DM Telnor, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas fuera de plazo	-	-	-	-	11	-
CS propone fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	-	-	-	-	32	-
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	<b>43</b>	-

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (6 a 9 DH según corresponda y de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.7). 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.

DM Telnor habilitó un total de 43 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, de las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.45, sólo 32 se encuentran sujetas a medición de parámetros e indicadores.

Figura 6.46: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRI de usuarios nuevos con provisión de equipos, presentadas ante DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 8 DH	> 8 DH	TOTAL
Dish	30	11 <sup>1</sup>	41
Sky	-	2 <sup>2</sup>	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>43</b>

<sup>1</sup> Se incluyen nueve solicitudes reagendadas.

<sup>2</sup> Se incluyen dos solicitudes reagendadas.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.9 de la Oferta, la habilitación del SRI ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos sin la provisión de equipo, en 6 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 y usuarios nuevos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH a partir del ingreso de la solicitud y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

#### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipo recibidas por DM Telnor:

- De las 32 solicitudes de alta de Dish sujetas a parámetros, el 93.74% (30) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud, el 3.13% (una) fueron habilitadas dentro de los 10 DH y el 3.13% (una) restante fueron habilitadas en un plazo superior al máximo establecido.

#### Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

#### Solicitudes de baja de servicios

##### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 34 solicitudes de baja registradas ante DM Telnor (33 de Dish y una de Sky), el 100% fueron validadas al momento que el CS presentó la solicitud.

##### b) Ejecución de la baja de los servicios

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud.

Las 34 solicitudes de baja registradas ante DM Telnor, se habilitaron en su totalidad y dentro del plazo establecido.

### Solicitudes de suspensión de servicios

#### **a) Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 115 solicitudes de suspensión de Dish registradas ante DM Telnor, el 100% fue validada en el plazo establecido.

#### **b) Ejecución de la suspensión**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRL se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 DH a partir de la recepción de la solicitud.

De las 115 solicitudes de suspensión de Dish registradas ante DM Telmex, se habilitaron todas. Y el 100% fueron ejecutadas en el plazo de 1 DH.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en un día y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

---

### **Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)**

En el caso de solicitudes de suspensión recibidas por DM Telnor:

- De las 115 solicitudes de suspensión de Dish registradas ante DM Telnor sujetas a parámetros, el 100% (115) fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 DH.

---

### Solicitudes de reactivación de servicios

#### **a) Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 81 solicitudes de reactivación de Dish presentadas ante DM Telnor, el 100% fueron validadas en el plazo establecido.

#### **b) Ejecución de la reactivación**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRI se ejecutarán en un plazo máximo de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

De las 81 solicitudes de reactivación de Dish registradas por DM Telnor, el 100% (81) se ejecutaron en un plazo máximo de dos horas.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en dos horas y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de reactivación recibidas por DM Telnor:

- De las 81 solicitudes de reactivación de Dish sujetas a parámetros, el 100% (81) fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

### Reportes de fallas

La Figura 6.47 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.9 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRI.

Figura 6.47: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRI [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.9	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos el 84% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>Al menos el 94% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>El 6% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020, se registraron ante DM Telnor un total de 35 reportes de fallas, de los cuales, tal como se aprecia en la siguiente Figura.

Figura 6.48: Reportes por tipo de fallas de SRI presentados ante DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Error de conexión	Falla en datos	Navegación lenta	No sincroniza	Responsable de la falla	
					CS	AEPT
Dish <sup>1</sup>	26	2	2	3	14	19
Sky	-	-	-	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>20</b>
<b>%</b>	<b>74.29%</b>	<b>5.71%</b>	<b>5.71%</b>	<b>14.29%</b>	<b>42.86%</b>	<b>57.14%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

## b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 4.9 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 84% deberán estar atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 94% deberán ser atendidas dentro de los 3 DH siguientes y el 6% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 6.49: Tiempos de atención de fallas de SRI presentados ante DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Dish	18	7	2	6	33
Sky	1	-	1	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

### Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante DM Telnor:

- De los dos reportes de falla de Sky, el 50% (uno) fue reparada dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte y el 100% (dos) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH tras la recepción del mismo.
- De los 33 reportes de falla de Dish, el 54.55% (18) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 75.76% (25) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, el 81.82% (27) de las fallas fueron reparadas en un plazo máximo de 10 DH y el 100% (33) fueron reparadas en un plazo mayor al máximo establecido.

## 6.2.5 SERVICIO DE REVENTA DE PAQUETES (SRP)

### OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SRP PARA LA DM DE TELMEX Y TELNOR

Los numerales 4.7 y 4.9 de la OREDA para DM Telmex y DM Telnor 2020, 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 6.50: Obligaciones relacionadas con el SRP [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimiento de contratación, modificación y baja de los Servicios de Reventa</b>		
Numeral 4.7	Validación de solicitud	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (suspensión <sup>2</sup> , reactivación <sup>2</sup> y baja)
Numeral 4.7	Validación de solicitud y Verificación de la factibilidad	Se realizarán en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta y modificación)
Numeral 4.7	Habilitación para usuarios existentes <sup>1</sup>	9 DH máximo desde la entrega de la solicitud sin provisión de equipo
Numeral 4.7	Habilitación para usuarios nuevos <sup>1</sup>	Si se requiere la provisión de equipos (no se especifica) <sup>4</sup> Con Acometida Existente y sin Acometida: - 6 DH desde la entrega de la solicitud sin provisión de equipos.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
		- 8 DH desde la entrega de la solicitud con provisión de equipos.
Numeral 4.7	Habilitación de modificaciones <sup>1</sup>	Voz + Datos: 3 DH desde la entrega de la solicitud
Numeral 4.7	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Numeral 4.7	Suspensión	1 DH a partir de la validación de la solicitud
Numeral 4.7	Reactivación	2 horas a partir de la recepción de la solicitud
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 4.9	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	95% de las solicitudes en un plazo máximo de 1 DH (alta y modificación) 5% restante en un plazo máximo de 2 DN, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios existentes sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios existentes con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos con acometida y sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos con acometida y con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y sin entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 6 DH 10% restante en un plazo máximo de 8 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Entrega para usuarios nuevos sin acometida y con entrega de equipo <sup>1</sup>	90% de las habilitaciones en un plazo máximo de 8 DH 10% restante en un plazo máximo de 10 DH, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Servicios suspendidos	60% de las suspensiones en un plazo máximo de 1 DH a partir de la validación de la solicitud 20% restante en un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.9	Servicios reactivados	60% de las reactivaciones en un plazo máximo de 2 horas. 20% restante en un plazo máximo de 4 horas, ambos a partir de la recepción de la solicitud

<sup>1</sup> 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 4.9 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.

<sup>2</sup> De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, durante la etapa de validación de las solicitudes, se deberá comprobar que los campos en el SEG contienen la información necesaria y para así asignar el NIS.

<sup>3</sup> Los porcentajes establecidos en la OREDA DM 2020 llegan a un 80%.

<sup>4</sup> El numeral 4.7 de la OREDA no contempla un tiempo para la habilitación de usuarios existentes con provisión de equipo.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS DE LAS DM DE TELMEX Y TELNOR

Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SRP durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.51) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.52) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 6.51: Solicitudes de SRP según el tipo de movimiento, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	Total
DM Telmex	Axtel	4	-	-	-	-	4
	Dish <sup>1</sup>	1,092	1	22	23	49	1,187
	Izzi <sup>2</sup>	5	4	1	-	-	10
	Luisa	23	-	-	-	-	23
	Miguel	11	-	-	-	-	11
	Sky	54	72	7	-	-	133

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Reactivación	Suspensión	Total
	Totalplay	1	8	-	-	2	11
	Vinoc	5	1	-	-	-	6
	Vission Cable <sup>3</sup>	6	11	1	2	-	20
<b>Subtotal</b>		<b>1,201</b>	<b>97</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>51</b>	<b>1,405</b>
DM Telnor	Dish <sup>1</sup>	28	-	-	1	4	33
	Sky	1	-	-	-	-	1
	Totalplay	-	3	-	-	-	3
<b>Subtotal</b>		<b>29</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>37</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,230</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>55</b>	<b>1,442</b>
<b>%</b>		<b>85.30%</b>	<b>6.93%</b>	<b>2.15%</b>	<b>1.81%</b>	<b>3.81%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

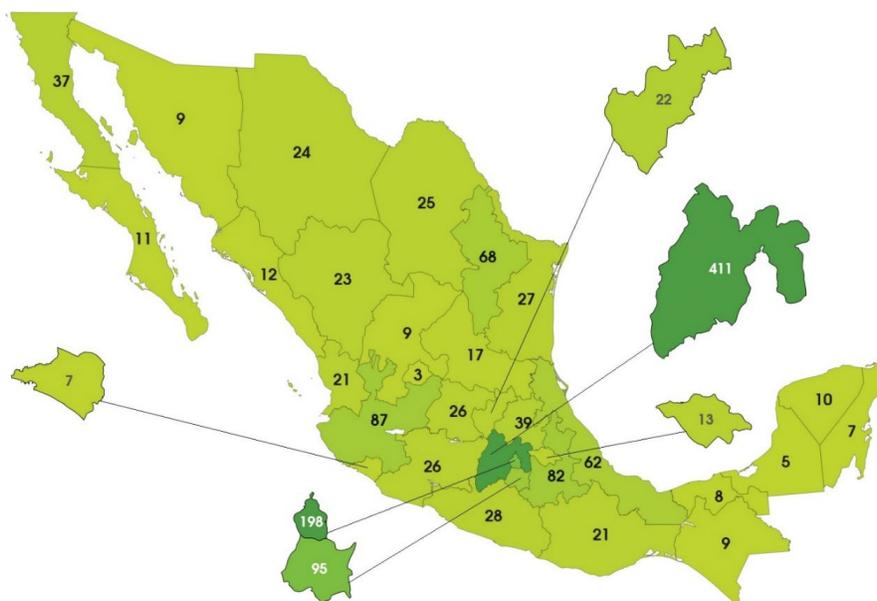
<sup>3</sup> Para el caso de Izzi, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

<sup>4</sup> 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., Malcvission, S.A. de C.V. y Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Figura 6.52: Solicitudes de SRP según su estatus, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
DM Telmex	Axtel	2	2	4
	Dish	364	823	1,187
	Izzi	8	2	10
	Luisa	18	5	23
	Miguel	4	7	11
	Sky	100	33	133
	Totalplay	11	-	11
	Vinoc	3	3	6
	Vission Cable	19	1	20
<b>Subtotal</b>		<b>529</b>	<b>876</b>	<b>1,405</b>
DM Telnor	Dish	12	21	33
	Sky	-	1	1
	Totalplay	3	-	3
<b>Subtotal</b>		<b>15</b>	<b>22</b>	<b>37</b>
<b>TOTAL</b>		<b>544</b>	<b>898</b>	<b>1,442</b>
<b>%</b>		<b>37.73%</b>	<b>62.27%</b>	<b>100%</b>

Figura 6.53: Dispersión geográfica de las solicitudes de SRP presentadas ante DM Telmex y DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## ► DM TELMEX

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación y verificación de factibilidad de las solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 1,201 solicitudes de alta recibidas por DM Telmex (cuatro de Axtel, 1,092 de Dish, cinco de Izzi, 23 de Luisa, 11 de Miguel, 54 de Sky, una de Totalplay, cinco de Vinoc y seis de Vission Cable), el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento que el CS realizó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.9 de la Oferta establece que el 95% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 5% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telmex:

- De las 1,201 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (cuatro de Axtel, 1,092 de Dish, cinco de Izzi, 23 de Luisa, 11 de Miguel, 54 de Sky, una de Totalplay, cinco de Vinoc y seis de Vission Cable) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) en un plazo superior al máximo establecido de 2 DN.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo, ha de realizarse en el plazo de 9 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

De las 1,201 solicitudes de alta presentadas ante DM Telmex, se liquidaron el 27.39% (329) y fueron canceladas el 72.61% (872). La Figura 6.54 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.54: Solicitudes de alta de SRP liquidadas presentadas ante DM Telmex, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	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	-	-	-	-	-	-

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	41	-	-	-	288	-
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>288</b>	<b>-</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (6 a 9 DH según corresponda y de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.7). 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.

DM Telmex habilitó un total de 329 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, de las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.54, todas se encuentran sujetas a medición de parámetros e indicadores.

Figura 6.55: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRP de usuarios nuevos con provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 8 DH	> 8 DH	TOTAL
Axtel	1	-	1
Dish	272	-	272
Izzi	3	-	3
Miguel	4	-	4
Sky	6	-	6
Vinoc	2	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>-</b>	<b>288</b>

Figura 6.56: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRP de usuarios existentes sin provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 9DH	> 9 DH	Total
Axtel	1	-	1
Luisa	18	-	18
Sky	15	-	15
Totalplay	1	-	1
Vision Cable	6	-	6
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>-</b>	<b>41</b>

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.9 de la Oferta, la habilitación del SRP ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos sin la provisión de equipo, en 6 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 y usuarios nuevos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH a partir del ingreso de la solicitud y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

---

#### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios existentes sin provisión de equipo recibidas por DM Telmex:

- De las 41 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (una de Axtel, 18 de Luisa, 15 de Sky, una de Totalplay y seis de Vission Cables) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipo recibidas por DM Telmex:

- De las 288 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (una de Axtel, 272 de Dish, tres de Izzi, cuatro de Miguel, seis de Sky y dos de Vinoc) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud.

---

#### Solicitudes de modificación de servicios

##### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación y verificación de factibilidad de las solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 31 solicitudes de modificación registradas (22 de Dish, una de Izzi, siete de Sky y una de Vission Cable) ante DM Telmex, el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento de que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.9 de la Oferta establece que el 95% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 5% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

El AEPT reportó que la solicitud de Izzi no era aplicable para la Verificación de Factibilidad, por lo que queda fuera de la medición de parámetros e indicadores.

---

#### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de modificación validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telmex:

- De las 30 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (22 de Dish, siete de Sky y una de Vission Cable) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) en un plazo superior al máximo establecido de 2 DN.

---

##### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes relativas a voz más datos en un plazo de 3 DH. De las 31 solicitudes de modificación presentadas ante DM Telmex, el 90.32% (28) fue habilitado y el 9.68% (tres) fue cancelado.

De las 28 solicitudes de modificación, el 100% (19 de Dish, una de Izzi, siete de Sky y una de Vission Cable) fueron habilitadas en el plazo de 3 DH.

#### Solicitudes de baja de servicios

##### **a) Validación de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 97 solicitudes de baja registradas ante DM Telmex (una de Dish, cuatro de Izzi, 72 de Sky, ocho de Totalplay, una de Vinoc y 11 de Vission Cable) el 100% fueron validadas al momento que el CS presentó la solicitud.

##### **b) Ejecución de la baja de los servicios**

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. De las 97 solicitudes de baja presentadas ante DM Telmex, el 98.97% (96) habilitado y el 1.03% (una) fue cancelado.

De las 96 solicitudes de baja ejecutadas ante DM Telmex (una de Dish, cuatro de Izzi, 72 de Sky, ocho de Totalplay, una de Vinoc y 10 de Vission Cable) el 100% fueron ejecutadas en el plazo de 1 DH.

#### Solicitudes de suspensión de servicios

##### **a) Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 51 solicitudes de suspensión registradas ante DM Telmex (49 de Dish y dos de Totalplay), el 100% fue validada en el plazo establecido.

##### **b) Ejecución de la suspensión**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRP se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 DH a partir de la recepción de la solicitud.

De las 51 solicitudes de suspensión registrada ante DM Telmex (49 de Dish y dos de Totalplay), el 100% se ejecutó conforme al plazo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en un día y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

---

#### **Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)**

En el caso de solicitudes de suspensión recibidas por DM Telmex:

---

- De las 51 solicitudes de suspensión sujetas a parámetros, el 100% (49 de Dish y dos de Totalplay) fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 DH.

### Solicitudes de reactivación de servicios

#### a) Validación de la solicitud

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 25 solicitudes de reactivación presentadas ante DM Telmex, el 100% (23 de Dish y dos de Vission Cable) fueron validadas en el plazo establecido.

#### b) Ejecución de la reactivación

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRP se ejecutarán en un plazo máximo de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

El 100 % (25) de las solicitudes de reactivación registradas por DM Telmex, (23 de Dish y dos de Vission Cable) se ejecutaron conforme al plazo señalado en el numeral 4.7 de la OREDA.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en dos horas y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 4 horas a partir de la recepción de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de reactivación recibidas por DM Telmex:

- De las 25 solicitudes de reactivación sujetas a parámetros, el 100% (23 de Dish y dos de Vission Cable) fueron ejecutadas dentro del plazo máximo establecido de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

### Reportes de fallas

La Figura 6.57 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.9 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SRP.

Figura 6.57: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas de SRP [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.9	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos el 84% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• Al menos el 94% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• El 6% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020, se registraron ante DM Telmex un total de 423 reportes de fallas, tal como se aprecia en la siguiente Figura 6.58.

Figura 6.58: Reportes por tipo de fallas de SRP presentados ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de falla	CS											
	Axtel	Bestel	Dish	Izzi	Luisa	Maxcom	Sky	Totalplay	TTC	Vinoc	Vission Cable	
Error de conexión	1	1	60	9	1	-	11	4	-	2	-	
Falla en datos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Falla en datos/voz	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
Falla en voz	-	-	21	18	-	-	31	-	2	2	19	
Módem dañado	-	-	2	-	6	-	8	-	-	1	1	
Navegación lenta	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	
No sincroniza	3	-	5	11	-	-	107	24	-	1	10	
Otro	-	1	4	4	2	1	18	2	2	-	13	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>92</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>176</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>53</b>	
<b>%</b>	<b>1.65%</b>	<b>0.47%</b>	<b>21.75%</b>	<b>9.93%</b>	<b>2.13%</b>	<b>0.24%</b>	<b>41.61%</b>	<b>7.33%</b>	<b>0.95%</b>	<b>1.42%</b>	<b>12.53%</b>	

Figura 6.59: Reportes por responsable de las fallas de SRP presentados ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Responsable de la falla		Total general
	CS	DM Telmex	
Axtel	5	2	7
Bestel <sup>1</sup>	2	-	2
Dish <sup>2</sup>	43	49	92
Izzi <sup>3</sup>	17	25	42
Luisa	5	4	9
Maxcom	-	1	1
Sky	61	115	176
Totalplay	13	18	31
TTC	1	3	4
Vinoc	-	6	6
Vission Cable <sup>4</sup>	18	35	53
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>258</b>	<b>423</b>
<b>%</b>	<b>39.01%</b>	<b>60.99%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> Para el caso de Dish, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V. y MVS Net, S.A. de C.V.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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 Multioperadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V.

### b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 4.9 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 84% deberán estar atendidas dentro del

día hábil siguiente a la recepción de la queja; al menos el 94% deberán ser atendidas dentro de los 3 DH siguientes y el 6% restante no excederá de los 10 DH.

Figura 6.60: Tiempos de atención de fallas de SRP presentados ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Axtel	7	-	-	-	7
Bestel	2	-	-	-	2
Dish	69	12	10	1	92
Izzi	30	6	6	-	42
Luisa	7	1	1	-	9
Maxcom	1	-	-	-	1
Sky	105	48	23	-	176
Totalplay	21	6	4	-	31
TTC	3	1	-	-	4
Vinoc	5	1	-	-	6
Vission Cable	36	13	4	-	53
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>88</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>423</b>

#### Parámetros para la reparación de fallas (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante DM Telmex:

- De 10 reportes de falla recibidos, el 100% (siete de Axtel, dos de Bestel y uno de Maxcom), fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte.
- De los cuatro reportes de falla de TTC, el 75% (tres) fueron reparados dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte y el 100% (cuatro) restante fueron reparadas en un plazo de 3 DH.
- De los seis reportes de falla de Vinoc, el 83.33% (cinco) fueron reparados dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte y el 100% (seis) fueron reparadas en un plazo de 3 DH.
- De los 42 reportes de falla de Izzi, el 71.42% (30) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 85.71% (36) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (42) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.
- De los nueve reportes de falla de Luisa, el 77.78% (siete) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 88.89% (ocho) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (nueve) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.
- De los 176 reportes de falla de Sky, el 59.66% (105) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 86.93% (153) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (176) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.
- De los 31 reportes de falla de Totalplay, el 67.75% (21) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 87.10% (27) de las fallas fueron

---

reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (31) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.

- De los 53 reportes de falla de Vission Cable, el 67.92% (36) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 92.45% (49) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (53) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH.
- De los 92 reportes de falla de Dish, el 75% (69) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 88.04% (81) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, el 98.91% (91) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 10 DH y el 100% (92) fueron reparadas en un plazo superior al máximo establecido.

---

## ► DM TELNOR

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación y verificación de factibilidad de las solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, establece que esta se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las 29 solicitudes de alta recibidas por DM Telnor (28 de Dish y una de Sky), el 100% fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento que el CS realizó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.9 de la Oferta establece que el 95% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 1 DN a partir de la entrega de la solicitud. Para el 5% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

---

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telnor:

- De las 29 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (28 de Dish y una de Sky) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DN a partir la recepción de la solicitud.

---

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo, ha de realizarse en el plazo de 9 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

De las 29 solicitudes de alta presentadas ante DM Telnor, se liquidaron el 24.14% (siete) y fueron canceladas el 75.86% (22). La Figura 6.61 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.61: Solicitudes de alta de SRP liquidadas presentadas ante DM Telnor, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	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	-	-	-	-	7	-
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	7	-

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (6 a 9 DH según corresponda y de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.7). 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.

DM Telnor habilitó un total de siete solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, de las cuales, la totalidad se sujetan a medición de parámetros e indicadores, tal y como se señala en la Figura 6.62.

Figura 6.62: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SRP de usuarios nuevos con provisión de equipos, presentadas ante DM Telnor [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 8 DH	> 8 DH	TOTAL
Dish	7	-	7
<b>TOTAL</b>	7	-	7

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.9 de la Oferta, la habilitación del SRP ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos sin la provisión de equipo, en 6 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 y usuarios nuevos con la provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH a partir del ingreso de la solicitud y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipo recibidas por DM Telnor:

- De las siete solicitudes de alta de Dish sujetas a parámetros, el 100% (siete) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud.

### Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

### Solicitudes de baja de servicios

#### **a) Validación de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las tres solicitudes de baja de Totalplay registradas ante DM Telnor, el 100% fueron validadas al momento que el CS presentó la solicitud.

#### **b) Ejecución de la baja de los servicios**

De conformidad con los plazos definidos en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH a partir de la entrega de la solicitud. De las 97 solicitudes de baja presentadas ante DM Telnor, el 98.97% (96) habilitado y el 1.03% (una) fue cancelado.

De las tres solicitudes de baja de Totalplay ejecutadas ante DM Telnor, el 100% fueron ejecutadas en el plazo de 1 DH.

### Solicitudes de suspensión de servicios

#### **a) Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De las cuatro solicitudes de suspensión de Dish registradas ante DM Telnor, el 100% fue validada en el plazo establecido.

#### **b) Ejecución de la suspensión**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, las solicitudes de suspensión de SRP se ejecutarán en un plazo no mayor a 1 DH a partir de la recepción de la solicitud.

De las cuatro solicitudes de suspensión de Dish registrada ante DM Telnor, el 100% se ejecutó conforme al plazo establecido en el numeral 4.7 de la OREDA.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de suspensión deberán ejecutarse en un día y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

---

### **Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)**

En el caso de solicitudes de suspensión recibidas por DM Telnor:

- De las cuatro solicitudes de suspensión de Dish sujetas a parámetros, el 100% (cuatro) fueron ejecutadas dentro del plazo de 1 DH.

Solicitudes de reactivación de servicios

**a) Validación de la solicitud**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la OREDA, la validación se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio.

De una solicitud de reactivación de Dish presentada ante DM Telnor, el 100% fueron validadas en el plazo establecido.

**b) Ejecución de la reactivación**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.7 de la Oferta, las solicitudes de reactivación de SRP se ejecutarán en un plazo máximo de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

El 100 % (una) de las solicitudes de reactivación de Dish registradas por DM Telnor, se ejecutaron conforme al plazo señalado en el numeral 4.7 de la OREDA.

De conformidad con los parámetros e indicadores establecidos en el numeral 4.9 de la OREDA, estos corresponden a los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 60% de las solicitudes de reactivación deberán ejecutarse en dos horas y para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 4 horas a partir de la recepción de la solicitud.

**Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.9 de la OREDA)**

En el caso de solicitudes de reactivación recibidas por DM Telnor:

- De la solicitud de reactivación de Dish sujeta a parámetros, el 100% (una) fue ejecutado dentro del plazo máximo establecido de dos horas a partir de la recepción de la solicitud.

Reportes de fallas

No se presentaron reportes de falla durante el trimestre.

**6.2.6 SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)**

**OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SAIB (NACIONAL) PARA LA DM DE TELMEX Y TELNOR**

Los numerales 6.3 y 6.5 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 6.63 que se incluye a continuación.

Figura 6.63: Obligaciones relacionadas con el SAIB (nacional) [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimientos de contratación, modificación y baja de SAIB</b>		
Numeral 6.3	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja)
Numeral 6.3	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación)

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.3	Entrega para usuarios existentes <sup>1</sup>	6 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 8 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 6.3	Entrega para usuarios nuevos <sup>1</sup>	6 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios sin acometida y no se requiere provisión de equipos, 8 DH si se requiere la provisión de equipos 6 DH desde la entrega de la solicitud para usuarios con acometida y no se requiere provisión de equipos, 8 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 6.3	Habilitación y aprovisionamiento modificaciones <sup>1</sup>	3 DH desde la entrega de la solicitud 8 DH desde la entrega de la solicitud si hubo cambio de acometida
Numeral 6.3	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 6.5	Validación de solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 1 DN (alta, modificación) 10% restante en un máximo de 2 DN, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 6.5	Entrega para usuarios existentes <sup>1</sup>	Sin provisión de equipos: • 90% de las habilitaciones en 6DH, 10% restante en 8 DH Con provisión de equipos: • 90% de las habilitaciones en 8 DH, 10% restante en 10 DH En ambos casos, a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 6.5	Entrega para usuarios nuevos <sup>1</sup>	Con acometida: • Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 6 DH, 10% restante en 8 DH • Con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 8 DH, 10% restante en 10 DH Sin acometida: • Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 6 DH, 10% restante en 8 DH • Con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 8 DH, 10% restante en 10 DH En todos los casos, a partir de la recepción de la solicitud

<sup>1</sup> 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 6.5 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SAIB durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.64) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.65) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 6.64: Solicitudes del SAIB (nacional) según el tipo de movimiento, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Alta		Modificación		Baja	Total
		T2 2020	T3 2020	T2 2020	T3 2020	T3 2020	
DM Telmex	Bestel <sup>1</sup>	-	156	-	-	7	163
	Izzi <sup>2</sup>	-	166	-	-	4	170
	Sky	1	270	1	5	62	339
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>592</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>672</b>

AEPT	CS	Alta		Modificación		Baja	Total
		T2 2020	T3 2020	T2 2020	T3 2020	T3 2020	
DM Telnor	Sky	-	1	-	-	-	1
<b>Subtotal</b>		-	1	-	-	-	1
<b>TOTAL</b>		594		6		73	673
<b>%</b>		88.26%		0.89%		10.85%	100%

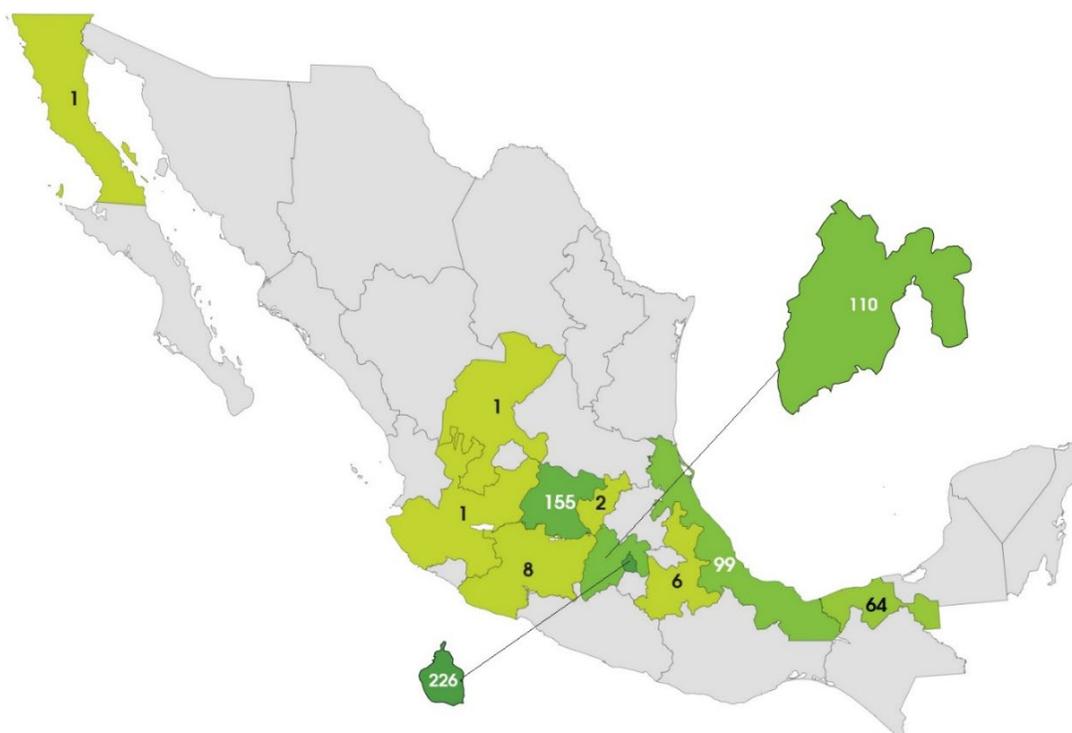
<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán las solicitudes de servicios reportadas por Operbes, S.A. de C.V.

<sup>2</sup> 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. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

Figura 6.65: Solicitudes de SAIB (nacional) según su estatus, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
DM Telmex	Bestel	33	130	163
	Izzi	14	156	170
	Sky	130	209	339
<b>Subtotal</b>		<b>177</b>	<b>495</b>	<b>672</b>
DM Telnor	Sky	-	1	1
<b>Subtotal</b>		<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>177</b>	<b>496</b>	<b>673</b>
<b>%</b>		<b>26.30%</b>	<b>73.70%</b>	<b>100%</b>

Figura 6.66: Dispersión geográfica de las solicitudes de SAIB (nacional) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## ► DM TELMEX

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.3 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.

De las 593 solicitudes de alta (156 de Bestel, 166 de Izzi y 271 de Sky) recibidas por DM Telmex, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 6.5 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 DN a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.5 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telmex:

- De las 593 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (156 de Bestel, 166 de Izzi y 271 de Sky) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DN a partir de la recepción de la solicitud.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.3 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

De las 593 solicitudes de alta presentadas, el 16.53% (98) se liquidaron y el 83.47% (495) fueron canceladas. La Figura 6.67 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

*Figura 6.67: Solicitudes de alta del SAIB (nacional) presentadas ante DM Telmex, 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 2020]*

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin Equipo
Reagendadas	-	-	-	-	8	13
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	3	5
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	-	-	-	-	24	45
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	<b>35</b>	<b>63</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos

estipulados en la OREDA (6 u 8 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 6.3). 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.

DM Telmex habilitó un total de 98 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 6.3 de la OREDA, de las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.67, sólo 69 se sujetan a medición de parámetros e indicadores.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SAIB (nacional) que fueron habilitadas conforme al Numeral 6.3 de la OREDA, se presentan en la Figura 6.68 y en la Figura 6.69.

*Figura 6.68: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB (nacional) de usuarios nuevos sin provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]*

CS	≤ 6 DH	> 6 DH	Total
Bestel	23	2 <sup>1</sup>	25
Izzi	6	3 <sup>2</sup>	9
Sky	2	27 <sup>3</sup>	29
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>63</b>

<sup>1</sup> Incluye dos solicitudes de servicio reagendadas.  
<sup>2</sup> Incluye tres solicitudes de servicio reagendadas.  
<sup>3</sup> Incluye cinco solicitudes de servicio de las cuales se acordaron las fechas de entrega y ocho que fueron reagendadas.

*Figura 6.69: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB (nacional) de usuarios nuevos con provisión de equipos, presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]*

CS	≤ 8 DH	> 8 DH	Total
Bestel	1	-	1
Izzi	1	-	1
Sky	21	12 <sup>1</sup>	33
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>35</b>

<sup>1</sup> Incluye tres solicitudes de servicio de las cuales se acordaron las fechas de entrega y ocho que fueron reagendadas.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 6.5 de la Oferta, la habilitación del SAIB (nacional) ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde no hubo provisión de equipo, en 6 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 y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde sí hubo provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

---

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.5 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipos, recibidas por DM Telmex:

- De 29 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (23 de Bestel y seis de Izzi) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud.
- De las 16 solicitudes de Sky sujetas a parámetros, el 12.50% (dos) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud, el 12.50% (dos) fueron habilitadas dentro del plazo máximo de 8 DH y el 75% (12) restante fue habilitado en un plazo mayor.

En el caso de solicitudes de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipos, recibidas por DM Telmex:

- De dos solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (una de Bestel y una de Izzi) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud.
- De las 22 solicitudes de Sky sujetas a parámetros, el 95.45% (21) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud y el 4.55% (una) restante fue habilitado en un plazo mayor.

---

### Solicitudes de modificación de servicios

#### a) 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 6.3 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.

El 100% (seis) de las solicitudes, todas de Sky, registradas ante DM Telmex fueron validadas y verificadas en su factibilidad conforme a lo establecido en el numeral 6.3 de la OREDA.

Por otra parte, el numeral 6.5 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 DN a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

---

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.5 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de modificación validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telmex:

- De las seis solicitudes de modificación de Sky sujetas a parámetros, el 100% (seis) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DN a partir de la recepción de la solicitud.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el plazo definido en el numeral 6.3 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 3 DH a partir de la entrega de las mismas o de 8 DH en caso de cambio de acometida por cambio de tecnología. Del 100% (seis) de las solicitudes de modificación presentadas ante DM Telmex, el 83.33% (cinco) se habilitó en el plazo establecido de 3 DH y el 16.67% (una) restante se ejecutó en un plazo superior.

### Solicitudes de baja de servicios

#### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 6.3 de la OREDA, establece que se realizará en línea, de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 73 solicitudes de baja (siete de Bestel, cuatro de Izzi y 62 de Sky) registradas ante DM Telmex, fueron validadas en el tiempo establecido.

#### b) Ejecución de baja de los servicios

De conformidad con el plazo establecido en el numeral 6.3 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH siguiente a partir de la asignación del NIS. El 91.78% (67) de las solicitudes presentadas ante DM Telmex fueron ejecutadas en el tiempo establecido, mientras que el 8.22% (seis) se ejecutaron en un plazo superior.

*Figura 6.70: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SAIB (nacional) presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]*

CS	Ejecución		Total
	≤ 1 DH	> 1 DH	
Bestel	5	2	7
Izzi	1	3	4
Sky	61	1	62
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>73</b>
%	91.78%	8.22%	100%

Como se puede observar en la Figura 6.70, de las siete solicitudes de baja de Bestel ejecutadas por DM Telmex, el 71.43% (cinco) se ejecutaron en el plazo establecido mientras que el 28.57% (dos) se ejecutó en un plazo superior.

De las cuatro solicitudes de baja de Izzi ejecutadas por DM Telmex, el 25% (una) se ejecutaron en el plazo establecido mientras que el 75% (tres) se ejecutó en un plazo superior.

De las 62 solicitudes de baja de Sky ejecutadas por DM Telmex, el 98.39% (61) se ejecutaron en el plazo establecido mientras que el 1.61% (una) se ejecutó en un plazo superior.

### Reportes de fallas

La Figura 6.71 detalla los plazos contemplados en el numeral 6.5 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SAIB (nacional).

*Figura 6.71: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SAIB (nacional) [Fuente: OREDA DM 2020]*

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.7	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>• El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020 se registraron ante DM Telmex un total de 195 reportes de fallas tal y como se aprecia en la Figura 6.72.

Figura 6.72: Reportes de fallas presentadas ante DM Telmex durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Falla en datos	Módem dañado	No sincroniza	Otro	Responsable de la Falla	
					CS	AEPT
Bestel <sup>1</sup>	-	-	52	2	29	25
Izzi <sup>2</sup>	-	-	16	-	9	7
Sky	2	1	67	55	56	69
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>135</b>	<b>57</b>	<b>94</b>	<b>101</b>
%	1.03%	0.51%	69.23%	29.23%	48.21%	51.79%

<sup>1</sup> Para el caso de Bestel, se entenderán los reportes de fallas levantados por Operbes, S.A. de C.V.  
<sup>2</sup> Para el caso de Izzi, se entenderán los reportes de fallas levantados por Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

#### b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 6.5 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 85% 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 6.73: Tiempos de atención de fallas del SAIB (nacional) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Bestel	43	11	-	-	54
Izzi	12	3	1	-	16
Sky	98	22	5	-	125
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>195</b>

#### Parámetros de reparación de fallas (numeral 6.5 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante DM Telmex:

- De los 54 reportes de falla de Bestel, el 79.63% (43) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte y el 100% (54) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.
- De los 16 reportes de falla de Izzi, el 75% (12) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 93.75% (15) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (16) de las fallas fueron reparadas dentro del plazo máximo de 10 DH tras la recepción del reporte.
- De los 125 reportes de falla de Sky, el 78.40% (98) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 96% (120) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (125) de las fallas fueron reparadas dentro del plazo máximo de 10 DH tras la recepción del reporte.

## ► DM TELNOR

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.3 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.

De la solicitud de alta de Sky recibida por DM Telnor, el 100% fue validada y verificada en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 6.5 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 DN a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

---

#### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.5 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telnor:

- De la solicitud de alta de Sky sujeta a parámetros, el 100% (una) fue validada y verificada (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DN a partir la recepción de la solicitud.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.3 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 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 6 DH a partir de la entrega de la solicitud y de 8 DH si hubo provisión de equipos.

La solicitud de alta presentada por Sky ante DM Telnor, fue cancelada.

### Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

### Solicitudes de baja de servicios

No se presentaron solicitudes de baja durante el trimestre.

### Reportes de fallas

No se presentaron reportes de falla durante el trimestre.

## OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SAIB (LOCAL Y REGIONAL) PARA LAS EM RNUM Y RUMN

Los numerales 4.3 y 4.5 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 6.74 que se incluye a continuación.

Figura 6.74: Obligaciones relacionadas con el SAIB (local y regional) [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimientos de contratación, modificación y baja de SAIB</b>		
Numeral 4.3	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación y baja)
Numeral 4.3	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, modificación)
Numeral 4.3	Entrega para usuarios existentes <sup>1</sup>	SAIB (local) 5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos SAIB (regional) 6 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 8 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.3	Entrega para usuarios nuevos <sup>1</sup>	SAIB (local) 5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 7 DH si se requiere la provisión de equipos SAIB (regional) 6 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 8 DH si se requiere la provisión de equipos
Numeral 4.3	Habilitación y aprovisionamiento modificaciones <sup>1</sup>	3 DH desde la entrega de la solicitud 8 DH desde la entrega de la solicitud si hubo cambio de acometida
Numeral 4.3	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
<b>Parámetros e indicadores para la provisión del servicio</b>		
Numeral 4.5	Validación de solicitud junto con análisis de factibilidad	90% de las solicitudes en un máximo de 1 DN (alta, modificación) 10% restante en un máximo de 2 DN, ambos a partir de la recepción de la solicitud
Numeral 4.5	Entrega para usuarios existentes <sup>1</sup>	SAIB (local) Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 5DH, 10% restante en 7 DH SAIB (local) con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH SAIB (regional) Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 6DH, 10% restante en 8 DH SAIB (regional) con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 8 DH, 10% restante en 10 DH En todos los casos, a partir de la recepción de la solicitud.

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.5	Entrega para usuarios nuevos <sup>1</sup>	SAIB (local) Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 5DH, 10% restante en 7 DH SAIB (local) con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 7 DH, 10% restante en 9 DH SAIB (regional) Sin provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 6DH, 10% restante en 8 DH SAIB (regional) con provisión de equipos: 90% de las habilitaciones en 8 DH, 10% restante en 10 DH En todos los casos, a partir de la recepción de la solicitud y si hay o no acometida.

<sup>1</sup> 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 4.5 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

No se presentaron solicitudes de SAIB (local). Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SAIB (regional) durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.75) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.76) las clasifica según el estatus de las mismas.

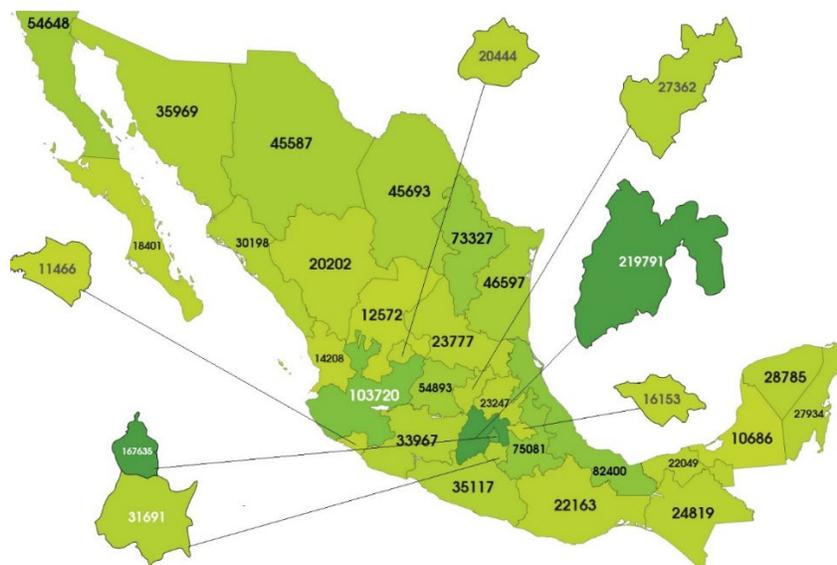
Figura 6.75: Solicitudes del SAIB (regional) según el tipo de movimiento, presentadas ante RNUM y RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Total
RNUM	Sky	127	86	7	220
	Telmex	784,600	470,412	165,130	1,420,142
<b>Subtotal</b>		<b>784,727</b>	<b>470,498</b>	<b>165,137</b>	<b>1,420,362</b>
RUMN	Telnor	32,724	15,737	9,384	57,845
<b>Subtotal</b>		<b>32,724</b>	<b>15,737</b>	<b>9,384</b>	<b>57,845</b>
<b>TOTAL</b>		<b>817,451</b>	<b>486,235</b>	<b>174,521</b>	<b>1,478,207</b>
%		55.30%	32.89%	11.81%	100%

Figura 6.76: Solicitudes de SAIB (regional) según su estatus, presentadas ante RNUM y RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
RNUM	Sky	129	91	220
	Telmex	1,138,257	281,885	1,420,142
<b>Subtotal</b>		<b>1,138,386</b>	<b>281,976</b>	<b>1,420,362</b>
RUMN	Telnor	45,885	11,960	57,845
<b>Subtotal</b>		<b>45,885</b>	<b>11,960</b>	<b>57,845</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,184,271</b>	<b>293,936</b>	<b>1,478,207</b>
%		80.12%	19.88%	100%

Figura 6.77: Dispersión geográfica de las solicitudes de SAIB (regional) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



<sup>1</sup> No se contemplan 16,998 solicitudes de Telmex y 627 de Telnor, ya que los datos geográficos continúan bajo acciones de supervisión.

## ► RNUM

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.3 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.

De las 784,727 solicitudes de alta de SAIB (regional) (127 de Sky y 784,600 de Telmex) recibidas por RNUM, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.5 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 DN a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

---

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.5 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta de SAIB (regional) validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por RNUM:

- De las 784,727 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (127 de Sky y 784,600 de Telmex) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DN a partir la recepción de la solicitud.

## b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.3 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes y nuevo sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud (SAIB local) y de 6 DH (SAIB regional); si hubo provisión de equipos 7 DH a partir de la entrega de la solicitud (SAIB local) y de 8 DH (SAIB regional).

De las 784,727 solicitudes de alta de SAIB (regional) presentadas, el 65.64% (515,093) se liquidaron y el 34.36% (269,634) fueron canceladas. La Figura 6.78 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.78: Solicitudes de alta del SAIB (regional) presentadas ante RNUM, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	3,425	-	-	-	4	21,869
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	94,150	-	-	-	18	395,627
<b>TOTAL</b>	<b>97,575</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>417,496</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH para el SAIB local y 6 u 8 DH para el SAIB regional, según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.3). 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.

RNUM habilitó un total de 515,093 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.3 de la OREDA, de las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.78, sólo 489,795 se sujetan a medición de parámetros e indicadores.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SAIB (regional) que fueron habilitadas conforme al Numeral 4.3 de la OREDA, se presentan en la Figura 6.79,

Figura 6.80 y Figura 6.81.

Figura 6.79: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB (regional) de usuarios existentes sin provisión de equipos, presentadas ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 6 DH	> 6 DH	Total
Telmex	80,457	17,118 <sup>1</sup>	97,575
<b>TOTAL</b>	<b>80,457</b>	<b>17,118</b>	<b>97,575</b>

<sup>1</sup> Incluye 3,425 solicitudes reagendadas.

Figura 6.80: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB (regional) de usuarios nuevos con provisión de equipos, presentadas ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 8 DH	> 8 DH	Total
Sky	15	7 <sup>1</sup>	22
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>22</b>

<sup>1</sup> Incluye cuatro solicitudes reagendadas.

Figura 6.81: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB (regional) de usuarios nuevos sin provisión de equipos, presentadas ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 6 DH	> 6 DH	Total
Sky	3	11 <sup>1</sup>	14
Telmex	324,449	93,033 <sup>2</sup>	417,482
<b>TOTAL</b>	<b>324,452</b>	<b>93,044</b>	<b>417,496</b>

<sup>1</sup> Incluye tres solicitudes reagendadas.  
<sup>2</sup> Incluye 21,866 solicitudes reagendadas.

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación del SAIB (local) ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde no hubo provisión de equipo, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 7 DH para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde sí hubo 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.

En lo que hace a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación del SAIB (regional) ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde no hubo provisión de equipo, en 6 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.

Finalmente, para usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde sí hubo provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.5 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de SAIB (regional) de usuarios existentes sin provisión de equipo, recibidas por RNUM:

- De las 94,150 solicitudes de alta de Telmex sujetas a parámetros, el 85.46% (80,457) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud, el 4.43% (4,169) fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de las mismas y el 10.12% (9,524) restante, se habilitó en un plazo mayor.

En el caso de solicitudes de SAIB (regional) de usuarios nuevos sin acometida y con provisión de equipos, recibidas por RNUM:

- De las 18 solicitudes de Sky sujetas a parámetros, el 83.33% (15) fueron habilitadas dentro del plazo de 8 DH desde la entrega de la solicitud, el 11.11% (dos) fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma y el 5.56% (una) restante, se habilitó en un plazo mayor.

En el caso de solicitudes de SAIB (regional) de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipos, recibidas por RNUM:

- De las 11 solicitudes de Sky sujetas a parámetros, el 27.27% (tres) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud, el 54.55% (seis) fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma y el 18.18% (dos) restante, se habilitó en un plazo mayor.
- De las 395,161 solicitudes de Telmex sujetas a parámetros, el 82.01% (324,449) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud, el 4.84% (19,155) fueron habilitadas en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma y el 13.15% (52,012) restante, se habilitó en un plazo mayor.

### Solicitudes de modificación de servicios

#### **a) 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 4.3 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.

El 100% (165,137) de las solicitudes (siete de Sky y 165,130 de Telmex), registradas ante RNUM fueron validadas y verificadas en su factibilidad conforme a lo establecido en el numeral 4.3 de la OREDA.

#### **b) Habilitación del servicio**

De las 165,137 solicitudes de modificación recibidas por RNUM el 96.2% (158,859) se liquidaron siete de Sky y 158,852 de Telmex. El 3.33% (5,500) se cancelaron todas de Telmex.

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.3 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 3 DH a partir de la entrega de las mismas o de 8 DH en caso de cambio de acometida por cambio de tecnología.

De las siete solicitudes de modificación de Sky; el 100% (siete) son solicitudes de modificación de SAIB (regional) que no requirieron cambio de acometida presentadas ante RNUM, de las cuales el 100% (siete) se habilitó en el plazo establecido de 3 DH.

De las 158,852 solicitudes de modificación de Telmex; el 99.51% (158,075) son solicitudes de modificación de SAIB (regional) que no requirieron cambio de acometida presentadas ante RNUM, de las cuales el 99.26% (156,911) se habilitó en el plazo establecido de 3 DH, mientras que el 0.74% (1,164) restante se realizó en un plazo mayor.

Respecto al 0.49% (777) restante, se refiere a solicitudes de modificación de Telmex donde hubo cambio de acometida, en donde el 48.91% (380) se habilitó en el plazo establecido de 8 DH, mientras que el 51.9% (397) se realizó en un plazo mayor.

### Solicitudes de baja de servicios

#### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.3 de la OREDA, establece que se realizará en línea, de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 470,498 solicitudes de baja de SAIB (regional) (86 de Sky y 470,412 de Telmex) registradas ante RNUM, fueron validadas en el tiempo establecido.

#### b) Ejecución de baja de los servicios

De las 470,498 solicitudes de baja de servicio recibidas por RNUM el 98.71% (464,434) se liquidaron 86 de Sky y 464,348 de Telmex. El 1.29% (6,064) se cancelaron todas de Telmex.

De conformidad con el plazo establecido en el numeral 4.3 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH siguiente a partir de la asignación del NIS. El 81.27% (377,460) de las solicitudes de SAIB (regional) presentadas ante RNUM fueron ejecutadas en el tiempo establecido, mientras que el 18.73% (86,974) fue ejecutado en un plazo superior.

Figura 6.82: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SAIB (regional) presentadas ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Ejecución		Total
	≤ 1 DH	> 1 DH	
Sky	84	2	86
Telmex	377,376	86,972	464,348
<b>TOTAL</b>	<b>377,460</b>	<b>86,974</b>	<b>464,434</b>
%	81.27%	18.73%	100%

Como se puede observar en la Figura 6.82, de las 86 solicitudes de baja de Sky ejecutadas por RNUM, el 97.67% (84) de las solicitudes se ejecutó en el plazo establecido de 1 DH y el 2.33% (dos) restante fueron ejecutadas en un plazo superior al establecido; mientras que el 81.27% (377,376) de las solicitudes de baja de Telmex se ejecutaron en el plazo establecido de 1 DH y el 18.73% (86,972) restante, se ejecutó en un plazo superior.

### Reportes de fallas

La Figura 6.83 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.5 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SAIB (regional).

Figura 6.83: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SAIB (regional) [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.5	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020 se registraron ante RNUM un total de 1,958,909 reportes de fallas, tal y como se aprecia en la Figura 6.84.

Figura 6.84: Reportes de fallas presentadas ante RNUM durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de falla	CS		Responsable de la Falla		
	Sky	Telmex	CS	AEPT	Otros
Error de conexión	-	139,090	3,365	135,721	4
Falla en voz	-	132,892	132,753	138	1
Modem dañado	2	298,686	298,684	2	2
Navegación lenta	-	75,346	10,206	65,137	3
No navega	10	-	5	5	-
No sincroniza	91	907,045	74,937	832,193	6
Otros	-	657	7	649	1
Sin falla	-	405,090	405,084	-	6
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>1,958,806</b>	<b>925,041</b>	<b>1,033,845</b>	<b>23</b>
<b>%</b>	<b>0.01%</b>	<b>99.99%</b>	<b>47.222%</b>	<b>52.777%</b>	<b>0.001%</b>

#### b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 85% 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 6.85: Tiempos de atención de fallas del SAIB (regional) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Sky	100	3	-	-	103
Telmex	843,840	461,145	590,706	63,115	1,958,806
<b>TOTAL</b>	<b>843,940</b>	<b>461,148</b>	<b>590,706</b>	<b>63,115</b>	<b>1,958,909</b>

### Parámetros de reparación de fallas (numeral 4.5 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante RNUM:

- De los 103 reportes de falla de Sky, el 97.08% (100) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 100% (103) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo.
- De los 1,958,806 reportes de falla de Telmex, el 43.08% (843,840) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 66.62% (1,304,985) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, el 96.77% (1,895,691) de las fallas fueron reparadas dentro del plazo máximo de 10 DH tras la recepción del reporte y el 100% (1,958,806) se repararon en un plazo superior.

### ► RUMN

#### Solicitudes de alta de servicios

##### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 4.3 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.

De las 32,724 solicitudes de alta (32,724 de Telnor) recibidas por RUMN, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 4.5 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 DN a partir de la entrega de la solicitud. Para el 10% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 2 DN nuevamente a partir de la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.5 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por RUMN:

- De las 32,724 solicitudes de alta sujetas a parámetros, el 100% (32,724 de Telnor) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DN a partir la recepción de la solicitud.

##### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 4.3 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes y nuevo sin entrega de equipo ha de realizarse en el plazo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud (SAIB local) y de 6 DH (SAIB regional); si hubo provisión de equipos 7 DH a partir de la entrega de la solicitud (SAIB local) y de 8 DH (SAIB regional).

De las 32,724 solicitudes de alta presentadas, el 65.73% (21,509) se liquidaron y el 34.27% (11,215) fueron canceladas. La Figura 6.86 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.86: Solicitudes de alta del SAIB (regional) presentadas ante RUMN, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	-	-
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	5,316	-	-	-	-	16,193
<b>TOTAL</b>	<b>5,316</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16,193</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 7 DH para el SAIB local y 6 u 8 DH para el SAIB regional, según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 4.3). 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.

RUMN habilitó un total de 21,509 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 4.3 de la OREDA, de las cuales, la totalidad se sujetan a medición de parámetros e indicadores, tal y como se señala en la Figura 6.86.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SAIB (regional) que fueron habilitadas conforme al Numeral 4.3 de la OREDA, se presentan en la Figura 6.87 y la Figura 6.88.

Figura 6.87: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB (regional) de usuarios existentes sin provisión de equipos, presentadas ante RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 6 DH	> 6 DH	Total
Telnor	4,439	877	5,316
<b>TOTAL</b>	<b>4,439</b>	<b>877</b>	<b>5,316</b>

Figura 6.88: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SAIB (regional) de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipos, presentadas ante RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 6 DH	> 6 DH	Total
Telnor	12,809	3,384	16,193
<b>TOTAL</b>	<b>12,809</b>	<b>3,384</b>	<b>16,193</b>

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación del SAIB (local) ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde no hubo provisión de equipo, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud en el 90% de los casos y en 7 DH para el 10% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde sí hubo 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.

En lo que hace a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 4.5 de la Oferta, la habilitación del SAIB (regional) ha de realizarse para usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde no hubo provisión de equipo, en 6 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.

Finalmente, para usuarios existentes y usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red, en donde sí hubo provisión de equipos, la OREDA establece que el 90% de las solicitudes deberán habilitarse en un plazo máximo de 8 DH y el 10% restante en un máximo de 10 DH.

---

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 4.5 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de SAIB (regional) de usuarios existentes sin provisión de equipo, recibidas por RUMN:

- De las 5,316 solicitudes de alta de Telnor sujetas a parámetros, el 83.50% (4,439) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud, el 9.16% (487) fue habilitado en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma y el 7.34% (390) restante fue habilitado en un plazo mayor.

En el caso de solicitudes de SAIB (regional) de usuarios nuevos sin acometida y sin provisión de equipos, recibidas por RUMN:

- De las 16,193 solicitudes de alta de Telnor sujetas a parámetros, el 79.10% (12,809) fueron habilitadas dentro del plazo de 6 DH desde la entrega de la solicitud, el 8.94% (1,448) fue habilitado en un plazo máximo de 8 DH desde la entrega de la misma y el 11.96% (1,936) restante fue habilitado en un plazo mayor.

---

### Solicitudes de modificación de servicios

#### a) 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 4.3 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.

El 100% (9,384) de las solicitudes, todas de Telnor, registradas ante RUMN fueron validadas y verificadas en su factibilidad conforme a lo establecido en el numeral 4.3 de la OREDA.

#### b) Habilitación del Servicio

De las 9,384 solicitudes de modificación recibidas por RUMN el 98.57% (9,250) se liquidaron y el 1.43% (134) se cancelaron, todas de Telnor.

De conformidad con el plazo definido en el numeral 4.3 de la OREDA, las solicitudes deberán habilitarse en un plazo no mayor a 3 DH a partir de la entrega de las mismas o de 8 DH en caso de cambio de acometida por cambio de tecnología.

De las 9,250 solicitudes de modificación; el 100% (9,250) son solicitudes de modificación de SAIB (regional) que no requirieron cambio de acometida presentadas ante RNUM, de las cuales el 99.48% (9,202) se habilitó en el plazo establecido de 3 DH, mientras que el 0.52% (48) restante se realizó en un plazo mayor.

### Solicitudes de baja de servicios

#### a) Validación de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes señalado en el numeral 4.3 de la OREDA, establece que se realizará en línea, de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 15,737 solicitudes de baja de SAIB (regional), todas de Telnor, registradas ante RUMN, fueron validadas en el tiempo establecido.

#### b) Ejecución de baja de los servicios

De las 15,737 solicitudes de baja de servicio recibidas por RUMN el 96.12% (15,126) se liquidaron y el 3.88% (611) se cancelaron, todas de Telnor.

De conformidad con el plazo establecido en el numeral 4.3 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH siguiente a partir de la asignación del NIS. El 90.64% (13,710) de las solicitudes de SAIB (regional) presentadas ante RUMN fueron ejecutadas en el tiempo establecido, mientras que el 9.36% (1,416) fueron ejecutadas en un plazo mayor.

Figura 6.89: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SAIB (regional) presentadas ante RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Ejecución		Total
	≤ 1 DH	> 1 DH	
Telnor	13,710	1,416	15,126
<b>TOTAL</b>	<b>13,710</b>	<b>1,416</b>	<b>15,126</b>
%	90.64%	9.36%	100%

Como se puede observar en la Figura 6.89, de las 15,126 solicitudes de baja de Telnor ejecutadas por RUMN, el 90.64% (13,710) de las solicitudes se ejecutó en el plazo establecido de 1 DH y el 9.36% (1,416) restante fueron ejecutadas en un plazo superior al establecido.

### Reportes de fallas

La Figura 6.90 detalla los plazos contemplados en el numeral 4.5 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SAIB (regional).

Figura 6.90: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SAIB (regional) [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 4.5	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020 se registraron ante RUMN un total de 47,236 reportes de fallas, tal y como se aprecia en la Figura 6.91.

Figura 6.91: Reportes de fallas presentadas ante RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de falla	Responsable de la Falla			
	Telnor	CS	AEPT	Otros
Error de conexión	2,109	11	2,098	-
Falla en voz	7,024	7,024	-	-
Modem dañado	5,140	5,140	-	-
Navegación lenta	26	-	26	-
No sincroniza	23,276	178	23,098	-
Otros	8	-	8	-
Sin falla	9,652	9,652	-	-
EM no reporto el tipo de falla	1	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>47,236</b>	<b>22,006</b>	<b>25,230</b>	<b>-</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>46.58%</b>	<b>53.42%</b>	<b>-</b>

#### b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 4.5 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 85% 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 6.92: Tiempos de atención de fallas del SAIB (regional) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Telnor	32,464	12,396	2,374	2	47,236
<b>TOTAL</b>	<b>32,464</b>	<b>12,396</b>	<b>2,374</b>	<b>2</b>	<b>47,236</b>

#### Parámetros de reparación de fallas (numeral 4.5 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante RUMN:

- De los 47,236 reportes de falla de Telnor, el 68.727% (32,464) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 94.97% (44,860) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, el 99.996% (47,234) de las fallas fueron reparadas dentro del plazo máximo de 10 DH tras la recepción del reporte y el 100% (47,236) fueron reparadas en un plazo superior.

## 6.2.7 SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (SCyD)

### OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SCyD (NACIONAL) PARA LA DM DE TELMEX Y TELNOR

Los numerales 7.5 y 7.7 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 6.93 que se incluye a continuación.

Figura 6.93: Obligaciones relacionadas con SCyD [Fuente: OREDA DM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimiento de solicitud, modificación y baja del SCyD</b>		
Numeral 7.5	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio
Numeral 7.5	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, pCAI, NCAI)
Numeral 7.5	Habilitación <sup>1</sup>	Alta: 20 DH a partir del ingreso de la solicitud
Numeral 7.5	Modificación <sup>1</sup>	Solicitud de pCAI: 20 DH desde la aceptación de la cotización por parte del CS En ampliación / eliminación del nodo de concentración de acceso indirecto (NCAI): <ul style="list-style-type: none"> <li>• para coubicación interna: 20 DH, con 100 equipos de acceso, adicionando 1 DH por cada 5 equipos de acceso adicionales</li> <li>• para coubicación externa: 30 DH, por cada NCAI habilitado</li> <li>• para ubicación distante: 45 DH, por cada SCyD habilitado</li> </ul> En todos los casos, a partir del ingreso de la solicitud
Numeral 7.5	Baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
<b>Parámetros e indicadores para la provisión del servicio</b>		
Numeral 7.7	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 7.7	Entrega del servicio <sup>1</sup>	Para coubicación interna: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de las habilitaciones en 20 DH por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo, 10% restante en 30 DH, más los que se hayan adicionado</li> </ul> Para coubicación externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de las habilitaciones en 30 DH por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo, 10% restante en 45 DH, más los que se hayan adicionado</li> </ul> Para ubicación distante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de las habilitaciones en 45 DH por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo, 10% restante en 68 DH, más los que se hayan adicionado</li> </ul> En todos los casos, desde la aceptación del servicio
<p><sup>1</sup> 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 7.7 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.</p>		

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SCyD (Nacional) durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.94) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.95) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 6.94: Solicitudes del SCyD (nacional) según el tipo de movimiento, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Total
		T3 2020	T3 2020	T3 2020	
DM Telmex	Sky	2	-	-	2
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
DM Telnor	-	-	-	-	-
<b>Subtotal</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>%</b>		<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Figura 6.95: Solicitudes de SCyD (nacional) según su estatus, presentadas ante DM Telmex y DM Telnor durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
DM Telmex	Sky	2	-	2
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
DM Telnor	-	-	-	-
<b>Subtotal</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>%</b>		<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Figura 6.96: Dispersión geográfica de las solicitudes de SCyD (nacional) [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



► **DM TELMEX**

Solicitudes de alta de servicios

**c) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes**

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 7.5 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.

De las dos solicitudes de alta recibidas por DM Telmex, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 7.7 de la Oferta establece que el 90% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 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 nuevamente a partir de la solicitud.

**Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 7.7 de la OREDA)**

En el caso de las solicitudes de alta validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por DM Telmex:

- De las dos solicitudes de alta de Sky sujetas a parámetros, el 100% (dos) fueron validadas y verificadas (factibilidad técnica) dentro del plazo de 1 DN a partir la recepción de la solicitud.

**d) Habilitación del servicio**

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 7.5 de la OREDA, la habilitación de las solicitudes de alta de servicio ha de realizarse en el plazo de 20 DH a partir de la entrega de la solicitud.

De las dos solicitudes de alta presentadas por Sky, el 100% (dos) se liquidaron. La Figura 6.97 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SCyD (nacional) que fueron habilitadas conforme al Numeral 7.5 de la OREDA, se presentan en la Figura 6.97.

*Figura 6.97: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SCyD (nacional), presentadas ante DM Telmex [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]*

CS	≤ 20 DH	> 20 DH	Total
Sky	2	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 7.7 de la Oferta, la OREDA establece la habilitación del SCyD (nacional) para coubicación interna, el 90% de las solicitudes en 20 DH por cada 100 equipos de acceso independientemente del número de NCAI solicitados, aumentando 1 DH por cada cinco equipos adicionales; el 10% restante en 30 DH más los días que se hayan adicionado.

En cuanto a la habilitación del SCyD (nacional) para coubicación externa, el 90% de las solicitudes en 30 DH por cada 100 equipos de acceso independientemente del número de NCAI solicitados, aumentando 1 DH por cada cinco equipos adicionales; el 10% restante en 45 DH más los días que se hayan adicionado.

Finalmente, para la habilitación del SCyD (nacional) para ubicación distante, el 90% de las solicitudes en 45 DH por cada 100 equipos de acceso independientemente del número de NCAI solicitados, aumentando 1 DH por cada cinco equipos adicionales; el 10% restante en 68 DH más los días que se hayan adicionado.

---

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.5 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de ubicación externa sin equipos adicionales, recibidas por DM Telmex:

- De la solicitud de alta de Sky sujeta a parámetros, el 100% (una) fue habilitado dentro del plazo de 30 DH desde la entrega de la solicitud.

En el caso de solicitudes de ubicación externa con equipos adicionales, recibidas por DM Telmex:

- De la solicitud de alta de Sky sujeta a parámetros, el 100% (una) fue habilitado dentro del plazo de 33 DH desde la entrega de la solicitud (dicha solicitud requirió 11 equipos adicionales, por lo que se agregan 3 DH a lo establecido).

---

#### Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

#### Solicitudes de baja de servicios

No se presentaron solicitudes de baja durante el trimestre.

#### Reportes de fallas

No se presentaron reportes de falla durante el trimestre.

### ► DM TELNOR

#### Solicitudes de alta de servicios

No se presentaron solicitudes de alta durante el trimestre.

#### Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

#### Solicitudes de baja de servicios

No se presentaron solicitudes de baja durante el trimestre.

#### Reportes de fallas

No se presentaron reportes de falla durante el trimestre.

### OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SCyD (LOCAL Y REGIONAL) PARA LAS EM RNUM Y RUMN

Los numerales 5.6 y 5.8 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 6.98 que se incluye a continuación.

Figura 6.98: Obligaciones relacionadas con SCyD [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimiento de solicitud, modificación y baja del SCyD</b>		
Numeral 5.6	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio
Numeral 5.6	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta, pCAI, NCAI)
Numeral 5.6	Habilitación <sup>1</sup>	Alta: 20 DH a partir del ingreso de la solicitud
Numeral 5.6	Modificación <sup>1</sup>	Solicitud de pCAI: 20 DH desde la aceptación de la cotización por parte del CS En ampliación / eliminación del nodo de concentración de acceso indirecto (NCAI): <ul style="list-style-type: none"> <li>• para coubicación interna: 20 DH, con 100 equipos de acceso, adicionando 1 DH por cada 5 equipos de acceso adicionales</li> <li>• para coubicación externa: 30 DH, por cada NCAI habilitado</li> <li>• para ubicación distante: 45 DH, por cada SCyD habilitado</li> </ul> En todos los casos, a partir del ingreso de la solicitud
Numeral 5.6	Baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
<b>Parámetros e indicadores para la provisión del servicio</b>		
Numeral 5.8	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 5.8	Entrega del servicio <sup>1</sup>	Para coubicación interna: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de las habilitaciones en 20 DH por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo, 10% restante en 30 DH, más los que se hayan adicionado</li> </ul> Para coubicación externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de las habilitaciones en 30 DH por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo, 10% restante en 45 DH, más los que se hayan adicionado</li> </ul> Para ubicación distante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de las habilitaciones en 45 DH por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo, 10% restante en 68 DH, más los que se hayan adicionado</li> </ul> En todos los casos, desde la aceptación del servicio
<sup>1</sup> 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 5.8 de la OREDA, la medición de estos indicadores se realizará teniendo en cuenta que las solicitudes ingresadas fuera del horario establecido (lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.		

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

No se presentaron solicitudes de servicio durante el trimestre.

### ► RNUM

#### Solicitudes de alta de servicios

No se presentaron solicitudes de alta durante el trimestre.

Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

Solicitudes de baja de servicios

No se presentaron solicitudes de baja durante el trimestre.

Reportes de fallas

No se presentaron reportes de falla durante el trimestre.

► **RUMN**

Solicitudes de alta de servicios

No se presentaron solicitudes de alta durante el trimestre.

Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

Solicitudes de baja de servicios

No se presentaron solicitudes de baja durante el trimestre.

Reportes de fallas

No se presentaron reportes de falla durante el trimestre.

**6.2.8 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL (SDTBL)**

**OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SDTBL PARA RNUM Y RUMN**

Los numerales 6.4 y 6.6 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 6.99 que se incluye a continuación.

Figura 6.99: Obligaciones relacionadas con el SDTBL [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimientos de contratación, modificación y baja de SAIB</b>		
Numeral 6.4	Validación	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta y baja)
Numeral 6.4	Análisis de factibilidad	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio (alta y baja)
Numeral 6.4	Entrega para usuarios existentes <sup>1</sup>	5 DH desde la entrega de la solicitud

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.4	Entrega para usuarios nuevos <sup>1</sup>	Con acometida 5 DH desde la entrega de la solicitud si no se requiere provisión de equipos 10 DH si se requiere la provisión de equipos Sin acometida 5 DH desde la entrega de la solicitud sin importar la provisión de equipos
Numeral 6.4	Ejecución de baja	1 DH a partir de la asignación del NIS
Parámetros e indicadores para la provisión del servicio		
Numeral 6.6	Entrega para usuarios existentes <sup>1</sup>	Con pronóstico: 100% de las habilitaciones en 5DH, salvo casos de fuerza mayor Sin pronóstico: 85% de las habilitaciones en 5 DH, 15% restante en 7 DH En todos los casos, a partir de la recepción de la solicitud.
Numeral 6.6	Entrega para usuarios nuevos <sup>1</sup>	Con pronóstico y con acometida: El día indicado por el CS en la solicitud Con pronóstico y sin acometida: El día indicado por el CS en la solicitud Sin pronóstico y con acometida: El día indicado por el CS en la solicitud Sin pronóstico y sin acometida: El día indicado por el CS en la solicitud

<sup>1</sup> 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 6.6 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 y sábados de 9:00 a 14:00) se contabilizarán para el día hábil siguiente.

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SDTBL durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.100) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.101) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 6.100: Solicitudes del SDTBL según el tipo de movimiento, presentadas ante RNUM y RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

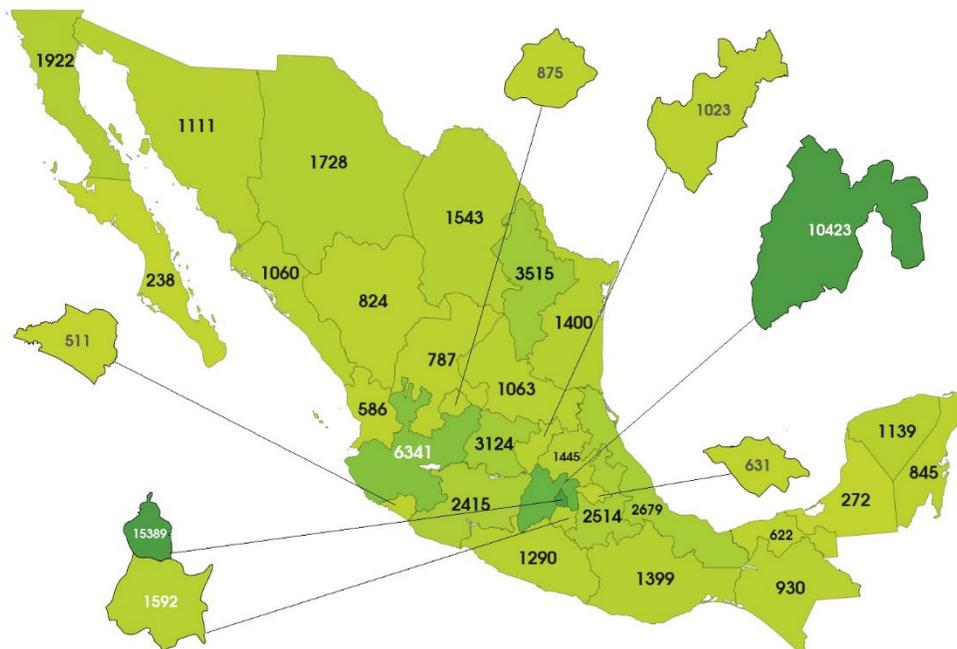
AEPT	CS	Alta	Baja	Total
		T3 2020	T3 2020	
RNUM	Telmex	25,274	44,449	69,723
<b>Subtotal</b>		<b>25,274</b>	<b>44,449</b>	<b>69,723</b>
RUMN	Telnor	1,055	1,239	2,294
<b>Subtotal</b>		<b>1,055</b>	<b>1,239</b>	<b>2,294</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>26,329</b>	<b>45,688</b>	<b>72,017</b>
	<b>%</b>	<b>36.56%</b>	<b>63.44%</b>	<b>100%</b>

Figura 6.101: Solicitudes de SDTBL según su estatus, presentadas ante RNUM y RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
RNUM	Telmex	10,198	59,525	69,723
<b>Subtotal</b>		<b>10,198</b>	<b>59,525</b>	<b>69,723</b>
RUMN	Telnor	619	1,675	2,294

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
<b>Subtotal</b>		619	1,675	2,294
<b>TOTAL</b>		10,817	61,200	72,017
%		15.02%	84.98%	100%

Figura 6.102: Dispersión geográfica de las solicitudes de SDTBL [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



<sup>1</sup> No se contemplan 488 solicitudes de Telmex y 293 de Telnor, ya que los datos geográficos continúan bajo acciones de supervisión.

## ► RNUM

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.4 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.

De las 25,274 solicitudes de alta (25,274 de Telmex) recibidas por RNUM, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

## b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.4 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud y para el caso de usuarios nuevos con acometida será de 5 DH y si hubo provisión de equipos 10 DH a partir de la entrega de la solicitud; mientras que para usuarios nuevos sin acometida será de 5 DH sin importar si hubo o no provisión de equipo.

De las 25,274 solicitudes de alta presentadas por Telmex, el 62.78% (15,867) se liquidaron y el 37.22% (9,407) fueron canceladas. La Figura 6.103 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.103: Solicitudes de alta del SDTBL presentadas ante RNUM, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	300	-	-	-	-	28
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	15,385	-	-	-	-	154
<b>TOTAL</b>	<b>15,685</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>182</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 10 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 6.4). 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.

RNUM habilitó un total de 15,867 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 6.4 de la OREDA, de las cuales, tal y como se señala en la Figura 6.103, sólo 15,539 se sujetan a medición de parámetros e indicadores.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SDTBL que fueron habilitadas conforme al Numeral 6.4 de la OREDA, se presentan en la Figura 6.104 y Figura 6.105.

Figura 6.104: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SDTBL de usuarios existentes, presentadas ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 5 DH	> 5 DH	Total
Telmex	13,126	2,559 <sup>1</sup>	15,685
<b>TOTAL</b>	<b>13,126</b>	<b>2,559</b>	<b>15,685</b>

<sup>1</sup> Se incluyen 300 solicitudes reagendadas.

Figura 6.105: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SDTBL de usuarios nuevos sin acometida, presentadas ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 5 DH	> 5 DH	Total
Telmex	136 <sup>1</sup>	46 <sup>2</sup>	182
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>46</b>	<b>182</b>
<sup>1</sup> Se incluyen 11 solicitudes reagendadas.			
<sup>2</sup> Se incluyen 17 solicitudes reagendadas.			

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 6.6 de la Oferta, la habilitación del SDTBL ha de realizarse para usuarios existentes con pronóstico, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud y sin pronóstico en 5 DH en el 85% de los casos y en 7 DH para el 15% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos sin importar si hubo o no pronóstico, la OREDA establece que la habilitación se realizará en el día marcado por el CS en la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.6 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de SDTBL de usuarios existentes sin pronóstico, recibidas por RNUM:

- De las 15,385 solicitudes de alta de Telmex sujetas a parámetros, el 85.32% (13,126) fue habilitado dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud, el 3.77% (580) fue habilitado en un plazo máximo de 7 DH desde la entrega de la misma y el 10.91% (1,679) fue habilitado en un plazo superior al máximo establecido.

En el caso de solicitudes de SDTBL de usuarios nuevos sin pronóstico y sin acometida, recibidas por RNUM:

- De las 154 solicitudes de alta de Telmex sujetas a parámetros, el 60.39% (93) fue habilitado dentro del plazo estipulado por el CS en la solicitud y el 39.61% (61) fue habilitado en un plazo mayor.

### Solicitudes de baja de servicios

#### a) Validación de solicitudes y verificación de factibilidad

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y verificación de factibilidad señalado en el numeral 6.4 de la OREDA, establece que se realizará en línea, de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 44,449 solicitudes de baja de SDTBL (44,449 de Telmex) registradas ante RNUM, fueron validadas en el tiempo establecido.

#### b) Ejecución de baja de los servicios

De conformidad con el plazo establecido en el numeral 6.4 de la OREDA, las solicitudes de baja deben ser ejecutadas en el plazo de 1 DH siguiente a partir de la asignación del NIS.

De las 44,449 solicitudes de baja, 791 fueron canceladas; De las 43,658 de solicitudes que se sometieron a baja del servicio, el 54.33% (23,720) de las solicitudes de SDTBL presentadas ante RNUM fueron ejecutadas en el tiempo establecido y el 45.67% (19,938) se realizó en un plazo superior.

Figura 6.106: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SDTBL presentadas ante RNUM [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Ejecución		Total
	≤ 1 DH	> 1 DH	
Telmex	23,720	19,938	43,658
<b>TOTAL</b>	<b>23,720</b>	<b>19,938</b>	<b>43,658</b>
%	54.33%	45.67%	100%

Como se puede observar en la Figura 6.106, de las 43,658 solicitudes de baja de Telmex ejecutadas por RNUM, el 54.33% (23,720) de las solicitudes se ejecutó en el plazo establecido de 1 DH y el 45.67% (19,938) restante fueron ejecutadas en un plazo superior al establecido.

#### Reportes de fallas

La Figura 6.107 detalla los plazos contemplados en el numeral 6.6 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SDTBL.

Figura 6.107: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SDTBL [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.6	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020 se registraron ante RNUM un total de 157,307 reportes de fallas, tal y como se aprecia en la Figura 6.108.

Figura 6.108: Reportes de fallas presentadas ante RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de falla	CS	Responsable de la Falla		
	Telmex	CS	AEPT	Otro
Error de conexión	2	2	-	-
Falla en voz	22,715	22,715	-	-
Modem dañado	3	3	-	-
Navegación lenta	1	1	-	-
No sincroniza	176	17	159	-
Otros	111,982	11,873	100,109	-
Sin falla	22,428	22,426	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>157,307</b>	<b>57,037</b>	<b>100,268</b>	<b>2</b>
%	100%	36.258%	63.740%	0.001%

#### b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 6.6 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 85% 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 6.109: Tiempos de atención de fallas del SDTBL [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 DH	Total
Telmex	53,084	37,010	55,705	11,508	157,307
<b>TOTAL</b>	<b>53,084</b>	<b>37,010</b>	<b>55,705</b>	<b>11,508</b>	<b>157,307</b>

### Parámetros de reparación de fallas (numeral 6.6 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante RNUM:

- De los 157,307 reportes de falla de Telmex, el 33.75% (53,084) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 57.27% (90,094) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo, el 92.68% (145,799) de las fallas fueron reparadas dentro del plazo máximo de 10 DH tras la recepción del reporte y el 100% (157,307) se repararon en un plazo superior.

## ► RUMN

### Solicitudes de alta de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 6.4 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.

De las 1,055 solicitudes de alta (1,055 de Telnor) recibidas por RUMN, el 100% de ellas fueron validadas y verificadas en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 6.4 de la OREDA, la habilitación de los servicios para usuarios existentes ha de realizarse en el plazo de 5 DH a partir de la entrega de la solicitud y para el caso de usuarios nuevos con acometida será de 5 DH y si hubo provisión de equipos 10 DH a partir de la entrega de la solicitud; mientras que para usuarios nuevos sin acometida será de 5 DH sin importar si hubo o no provisión de equipo.

De las 1,055 solicitudes de alta presentadas, el 44.74% (472) se liquidaron y el 55.26% (583) fueron canceladas. La Figura 6.110 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

Figura 6.110: Solicitudes de alta del SDTBL presentadas ante RUMN, 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 2020]

Exclusión de parámetros e indicadores de provisión del servicio	Usuarios existentes		Usuarios nuevos			
	Sin equipo	Con equipo	Con acometida		Sin acometida	
			Con equipo	Sin equipo	Con equipo	Sin equipo
Reagendadas	-	-	-	-	-	-
CS propuso fecha fuera de plazo	-	-	-	-	-	-
Sujetas a parámetros e indicadores para la provisión del servicio	472	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Se destaca que una solicitud de alta no se contemplará para el análisis de los parámetros e indicadores para la provisión del servicio, cuando la fecha propuesta para reagendar la habilitación de un servicio exceda los tiempos estipulados en la OREDA (5 o 10 DH según lo dispuesto en el procedimiento en el numeral 6.4). 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.

RUMN habilitó un total de 472 solicitudes de conformidad a lo establecido en el numeral 6.4 de la OREDA, de las cuales, la totalidad se sujetan a medición de parámetros e indicadores, tal y como se señala en la Figura 6.110.

El análisis de los plazos para las solicitudes de alta de SDTBL que fueron habilitadas conforme al Numeral 6.4 de la OREDA, se presentan en la Figura 6.111.

Figura 6.111: Plazos de habilitación de las solicitudes de alta del servicio de SDTBL de usuarios existentes, presentadas ante RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 5 DH	> 5 DH	Total
Telnor	467	5	472
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>5</b>	<b>472</b>

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 6.6 de la Oferta, la habilitación del SDTBL ha de realizarse para usuarios existentes con pronóstico, en 5 DH a partir del ingreso de la solicitud y sin pronóstico en 5 DH en el 85% de los casos y en 7 DH para el 15% de los casos restantes.

En cuanto a usuarios nuevos sin importar si hubo o no pronóstico, la OREDA establece que la habilitación se realizará en el día marcado por el CS en la solicitud.

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 6.6 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de SDTBL de usuarios existentes sin pronóstico, recibidas por RUMN:

- De las 472 solicitudes de alta de Telnor sujetas a parámetros, el 98.94% (467) fue habilitado dentro del plazo de 5 DH desde la entrega de la solicitud, el 0.42% (dos) fue habilitado en un plazo máximo de 7 DH desde la entrega de la misma y el 0.64% (tres) fue habilitado en un plazo superior al máximo establecido.

### Solicitudes de baja de servicios

#### a) Validación de solicitudes y verificación de factibilidad

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y verificación de factibilidad señalado en el numeral 6.4 de la OREDA, establece que se realizará en línea, de forma automática, al momento de presentar la solicitud de servicio.

Las 1,239 solicitudes de baja de SDTBL (1,239 de Telnor) registradas ante RUMN, fueron validadas en el tiempo establecido.

#### b) Ejecución de baja de los servicios

De las 1,239 solicitudes de baja, 36 fueron canceladas; De las 1,203 de solicitudes que se sometieron a baja del servicio, el 88.03% (1,059) de las solicitudes de SDTBL presentadas ante RNUM fueron ejecutadas en el tiempo establecido y el 11.97% (144) se realizó en un plazo superior.

Figura 6.112: Plazos de ejecución de las solicitudes de baja de SDTBL presentadas ante RUMN [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	Ejecución		Total
	≤ 1 DH	> 1 DH	
Telnor	1,059	144	1,203
<b>TOTAL</b>	<b>1,059</b>	<b>144</b>	<b>1,203</b>
%	88.03%	11.97%	100%

Como se puede observar en la Figura 6.112, de las 1,203 solicitudes de baja de Telnor ejecutadas por RUMN, el 88.03% (1,059) de las solicitudes se ejecutó en el plazo establecido de 1 DH y el 11.97% (144) restante fueron ejecutadas en un plazo superior al establecido.

### Reportes de fallas

La Figura 6.113 detalla los plazos contemplados en el numeral 6.6 de la OREDA respecto a parámetros para la reparación de fallas de SDTBL.

Figura 6.113: Obligaciones relacionadas con la reparación de fallas SDTBL [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 6.6	Reparación de fallas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos el 85% de reparaciones dentro de 1 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>Al menos el 95% de reparaciones dentro de los 3 DH a partir de la recepción de la queja</li> <li>El 5% de las reparaciones restantes no excederán de 10 DH a partir de la recepción de la queja</li> </ul>

#### a) Resumen de los reportes de fallas recibidos

En el T3 2020 se registraron ante RUMN un total de 1,959 reportes de fallas, tal y como se aprecia en la Figura 6.114.

Figura 6.114: Reportes de fallas presentadas ante RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

Tipo de falla	CS	Responsable de la Falla	
	Telnor	CS	AEPT
Error de conexión	379	379	-
Falla en voz	1	-	1
Modem dañado	1,087	14	1,073
No sincroniza	492	492	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,959</b>	<b>885</b>	<b>1,074</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>45.18%</b>	<b>54.82%</b>

#### b) Parámetros para la reparación de fallas

De conformidad con el procedimiento para la medición de los parámetros de reparación de fallas establecido en el numeral 6.6 de la OREDA, estos son los utilizados en la propia operación del AEPT y se miden con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS de la siguiente manera: el 85% 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 6.115: Tiempos de atención de fallas del SDTBL [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T2 2020]

CS	Reparación falla ≤ 1 DH	Reparación falla entre 2 y 3 DH	Reparación falla entre 4 y 10 DH	Reparación falla > 10 -DH	Total
Telnor	1,138	567	254	-	1,959
<b>TOTAL</b>	<b>1,138</b>	<b>567</b>	<b>254</b>	<b>-</b>	<b>1,959</b>

#### Parámetros de reparación de fallas (numeral 6.6 de la OREDA)

En el caso de los reportes de falla presentados ante RUMN:

- De los 1,959 reportes de falla de Telnor, el 58.09% (1,138) fueron reparadas dentro del plazo establecido de 1 DH siguiente a la recepción del reporte, el 87.03% (1,705) de las fallas fueron reparadas en un plazo de hasta 3 DH tras la recepción del mismo y el 100% (1,959) de las fallas fueron reparadas dentro del plazo máximo de 10 DH tras la recepción del reporte.

### 6.2.9 SERVICIO DE COUBICACIÓN (SC)

#### OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SC PARA LAS EM RNUM Y RUMN

Los numerales 9.5 y 9.7 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 6.116 que se incluye a continuación.

Figura 6.116: Obligaciones relacionadas con SC [Fuente: OREDA EM 2020]

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
<b>Procedimiento de solicitud y entrega de servicios</b>		
Numeral 9.5	Validación de la solicitud	Se realizará en línea de forma automática al momento de presentar la solicitud de servicio

Numeral de la OREDA	Obligaciones	Plazos
Numeral 9.5	Factibilidad para asignación y recuperación de espacios	3 DH a partir de la validación de la solicitud (nueva, recuperación) 5 DH a partir de la validación de la solicitud (existente)
Numeral 9.5	Habilitación de coubicación nueva <sup>1</sup>	60 DH a partir de la aceptación de la cotización <sup>2</sup>
Numeral 9.5	Adecuación para coubicación existente (modificación) <sup>1</sup>	32 DH a partir de la aceptación de la cotización <sup>2</sup>
Numeral 9.5	Recuperación de espacios	Una vez aceptada la cotización, se acordará una fecha de entrega
Numeral 9.5	Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS, el CS debe retirar los equipos en / DH y el AEPT verificará que no existen afectaciones
Numeral 9.5	Acceso a coubicación para habilitación de Servicios	2 DH para asignar un pase acceso a partir de la recepción de la notificación
Numeral 9.5	Acceso a coubicación por falla	2 horas para asignar un pase acceso a partir de la recepción de la notificación
Numeral 9.5	Acceso para mantenimiento programado	2 DH después que el CS de aviso de las tareas de mantenimiento a través del Centro de Atención a Operadores
Numeral 9.5	Reubicación por cierre de Centrales Telefónicas	Una vez que el CS notifique la aceptación de la alternativa propuesta se iniciará el proceso de adecuación para la reubicación
<b>Parámetros e indicadores para la provisión del servicio</b>		
Numeral 9.7	Validación de la solicitud junto con análisis de factibilidad	80% de las solicitudes en 4 DH a partir de la recepción de la solicitud. El 20% restante en un máximo de 8 DH.
Numeral 9.7	Entrega de coubicación nueva <sup>1</sup>	80% de las solicitudes en 62 DH a partir de la aceptación de la cotización. El 20% restante en un máximo de 92 DH. <sup>2</sup>
Numeral 9.7	Entrega de adecuación para coubicación existente (modificación) <sup>1</sup>	80% de las solicitudes en 32 DH a partir de la aceptación de la cotización. El 20% restante en un máximo de 47 DH. <sup>2</sup>
Numeral 9.7	Reasignación y recuperación de espacios	60% de las solicitudes en el tiempo pactado. El 20% restante no podrá exceder el 50% del tiempo original pactado. <sup>3</sup>
Numeral 9.7	Reubicación por cierre de Centrales Telefónicas <sup>3</sup>	80% de las solicitudes en el tiempo pactado. El 20% restante no podrá exceder el 50% del tiempo original pactado.
Numeral 9.7	Autorización de acceso a coubicación por falla	100% de las solicitudes en 2 horas a partir de la recepción de la notificación
Numeral 9.7	Autorización de acceso por mantenimiento preventivo	100% de las solicitudes en 2 DH después que el CS de aviso de las tareas de mantenimiento a través del Centro de Atención a Operadores
<p><sup>1</sup> Toda solicitud de servicio cuyo registro indique que fue habilitados antes de su fecha de ingreso, será incluida dentro de las mediciones. Cabe destacar que, en línea con la metodología utilizada para los demás servicios y a falta de una precisión en específico para el Servicio de Coubicación, se utiliza lo descrito en el numeral 4.5 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 contabilizará para el día hábil siguiente.</p> <p><sup>2</sup> EL tiempo relativo a la tramitación de permisos para la construcción de la Coubicación no contabilizará para la entrega de plazos de entrega del AEP.</p> <p><sup>3</sup> Los porcentajes establecidos en la OREDA EM 2020 llegan a un 80%</p>		

## INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS

Las Figuras a continuación muestran un resumen de las solicitudes recibidas para SC durante el T3 2020. La primera de ellas (Figura 6.117) muestra las solicitudes clasificadas por el tipo de movimiento solicitado y la segunda (Figura 6.118) las clasifica según el estatus de las mismas.

Figura 6.117: Solicitudes del SC según el tipo de movimiento, presentadas ante RNUM y RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Alta	Baja	Modificación	Total
		T3 2020	T3 2020	T3 2020	
RNUM	Vinoc	-	-	1	1
<b>Subtotal</b>		-	-	<b>1</b>	<b>1</b>
RUMN	-	-	-	-	-
<b>Subtotal</b>		-	-	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>		-	-	<b>1</b>	<b>1</b>
%		-	-	100%	100%

Figura 6.118: Solicitudes de SC según su estatus, presentadas ante RNUM y RUMN durante el T3 2020 [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

AEPT	CS	Liquidado	Cancelado	Total
RNUM	Vinoc	1	-	1
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
RUMN	-	-	-	-
<b>Subtotal</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
%		100%	-	100%

Figura 6.119: Dispersión geográfica de las solicitudes de SC [Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]



## ► RNUM

### Solicitudes de alta de servicios

No se presentaron solicitudes de alta durante el trimestre.

### Solicitudes de modificación de servicios

#### a) Validación y verificación de factibilidad de solicitudes

De conformidad con el procedimiento para la validación de solicitudes y análisis de factibilidad señalado en el numeral 9.5 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.

De la solicitud de modificación de Vinoc recibida por RNUM, fue validada y verificada en su factibilidad al momento en que el CS presentó la solicitud.

Por otra parte, el numeral 9.7 de la Oferta establece que el 80% de las solicitudes deberán validarse y su factibilidad técnica deberá ser determinada en un plazo máximo de 6 DH a partir de la entrega de la solicitud. Para el 20% de las solicitudes restantes, se establece un plazo máximo de 8 DH nuevamente a partir de la solicitud.

#### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 9.7 de la OREDA)

En el caso de las solicitudes de modificación validadas y verificadas en su factibilidad, recibidas por RNUM:

- De la solicitud de modificación de Vinoc sujeta a parámetros, el 100% (una) fue validada y verificada (factibilidad técnica) dentro del plazo de 6 DH a partir la recepción de la solicitud.

#### b) Habilitación del servicio

De conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 9.5 de la OREDA, la habilitación de las solicitudes de modificación ha de realizarse en el plazo de 32 DH a partir de que sea aceptada la cotización por parte del CS.

De la solicitud de modificación presentada por Vinoc, el 100% (una) se liquidaron. La Figura 6.120 muestra un resumen de las solicitudes que llegaron a la etapa de habilitación y que fueron liquidadas.

El análisis de los plazos para las solicitudes de modificación de SC que fueron habilitadas conforme al Numeral 9.5 de la OREDA, se presentan en la Figura 6.120.

Figura 6.120: Plazos de habilitación de las solicitudes de modificación del servicio de SC, presentadas ante RNUM  
[Fuente: Resultados del análisis a la información en poder del Instituto, T3 2020]

CS	≤ 32 DH	> 32 DH	Total
Vinoc	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

Respecto a los parámetros e indicadores para la provisión del servicio establecidos en el numeral 9.7 de la Oferta, la OREDA establece que la entrega de adecuaciones para cobunicaciones existentes (modificación) del SC, el 80% de las solicitudes en 32 DH y el 20% restante en 47 DH.

---

### Parámetros e indicadores para la provisión del servicio (numeral 9.7 de la OREDA)

En el caso de solicitudes de adecuaciones para cobunicaciones existentes (modificación), recibidas por RNUM:

- De la solicitud de modificación de Vinoc sujeta a parámetros, el 100% (una) fue habilitada dentro del plazo de 32 DH desde la entrega de la solicitud.

---

#### Solicitudes de baja de servicios

No se presentaron solicitudes de baja durante el trimestre.

#### ► RUMN

#### Solicitudes de alta de servicios

No se presentaron solicitudes de alta durante el trimestre.

#### Solicitudes de modificación de servicios

No se presentaron solicitudes de modificación durante el trimestre.

#### Solicitudes de baja de servicios

No se presentaron solicitudes de baja durante el trimestre.

## 7. PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO



## 7 REPORTE DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

### 7.1 ANTECEDENTES

El 27 de febrero de 2017, mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, el Pleno del Instituto emitió la Resolución Bienal 2017, en la cual modificó, suprimió y adicionó diversas medidas asimétricas aplicables al AEPT. En particular, en las medidas Septuagésima Octava del Anexo 1 referente a los servicios de telecomunicaciones móviles, Trigésima Quinta del Anexo 2 y Quincuagésima del Anexo 3 referentes a los servicios de telecomunicaciones fijos, se estableció que el AEPT debería reportar una serie de ICD, fijando lo siguiente:

*“... 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 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.”*

*[Énfasis añadido]*

Asimismo, en las medidas transitorias Quinta del Anexo 1 y Sexta del Anexo 2 y Anexo 3, se estableció que:

*“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.”*

Por consiguiente, el 15 de junio de 2017, mediante Acuerdos P/IFT/150617/339 y P/IFT/150617/340, el Pleno del Instituto emitió los ICD que debe reportar el AEPT, así como los términos, formatos y plazos para su presentación, destacándose 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...”*

*“Artículo 7.- Los ICD, los estadísticos Z y los gráficos, deberán ser publicados por el AEP en su página de Internet dentro de los diez días hábiles siguientes a su presentación ante el Instituto, garantizando en todo momento su veracidad, precisión y accesibilidad.”*

*“Artículo 10.- El AEP deberá presentar sus Reportes de Desempeño validados por un auditor externo. Con independencia de ello, el Instituto podrá validar la veracidad y precisión de la información de soporte utilizada para la construcción de los ICD.”*

En virtud de lo anterior, a continuación, se presenta la información relacionada con los ICD presentada por los integrantes del AEPT.

## 7.2 TELCEL

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 10 de agosto de 2020, Telcel proporcionó información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de abril al 30 de junio de 2020, relacionados con la provisión de los Servicios Mayoristas Regulados, los cuales fueron publicados en su portal de Internet “<https://www.telcel.com/oferta-de-servicios-mayoristas/indicadores-clave-de-desempeno>”, de conformidad con el artículo 7, donde 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, de conformidad con el artículo 10 del Acuerdo P/IFT/150617/339.

## 7.3 DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX Y TELNOR

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 10 de agosto de 2020, Telmex y Telnor proporcionaron información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de abril al 30 de junio de 2020, relacionados con la provisión de los Servicios Mayoristas Regulados, los cuales fueron publicados en los portales de Internet “<https://telmex.com/web/acerca-de-telmex/oferta-mayoristas>” y “<https://www.telnor.com/web/acerca-de-telnor/oferta-mayoristas>”, de conformidad con el artículo 7, donde 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 presentada referente a los ICD, fue revisada y validada por el auditor externo Mancera, S.C. Ernst & Young, de conformidad con el artículo 10 del Acuerdo P/IFT/150617/340.

## 7.4 RNUM Y RUMN

Mediante escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto el día 10 de agosto de 2020, RNUM y RUMN proporcionaron información correspondiente a los ICD del periodo comprendido del 1º de abril al 30 de junio de 2020, relacionados con la provisión de los Servicios Mayoristas Regulados, los cuales fueron publicados en su portal de Internet “<https://rednacional.com/oferta>” y “<https://rednoroeste.com/oferta>”, de conformidad con el artículo 7, donde 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 presentada referente a los ICD, fue revisada y validada por el auditor externo Mancera, S.C. Ernst & Young, de conformidad con el artículo 10 del Acuerdo P/IFT/150617/340

## 8. DICTÁMEN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS



## 8 DICTAMEN DE INTEGRACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

### 8.1 TARIFAS MINORISTAS

#### 8.1.1 TARIFAS AUTORIZADAS DEL SERVICIO MÓVIL

El artículo Cuadragésimo Transitorio del Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, establece que el agente económico preponderante en el sector de las telecomunicaciones está obligado a cumplir con lo dispuesto en los artículos 208 fracciones I y II y 267 fracciones V y VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a partir de su entrada en vigor, es decir, a partir del 13 de agosto del 2014.

Las tarifas sujetas a análisis y sobre las que se emitió pronunciamiento por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones fueron las siguientes para Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telcel").

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT	NO. DE OFICIO Y FECHA DE AUTORIZACIÓN
1.-	BENEFICIOS MANTENTE EN CONTACTO	307508	01-julio-2020	IFT/221/UPR/134/2020 2-julio-2020
2.-	Planlist Small	306852	26-junio-2020	IFT/221/UPR/138/2020 3-julio-2020
3.-	Planlist Medium	306855	26-junio-2020	
4.-	Planlist Large	306856	26-junio-2020	
5.-	Planlist Small MPP	306861	26-junio-2020	
6.-	Planlist Medium MPP	306864	26-junio-2020	
7.-	Planlist Large MPP	306865	26-junio-2020	
8.-	Paquete TikTok	307466	01-julio-2020	
9.-	Paquete Amigo TikTok15	307470	01-julio-2020	
10.-	Paquete Amigo TikTok 40	307471	01-julio-2020	
11.-	Beneficios de \$100 en recargas de \$50 (Amigo Sin Límite)	313909	14-julio-2020	
12.-	Beneficios de \$150 en recargas de \$50 (Amigo Sin Límite)	313917	14-julio-2020	
13.-	Beneficios de \$200 en recargas de \$100 (Amigo Sin Límite)	313921	14-julio-2020	
14.-	Beneficios de \$300 en recargas de \$100 (Amigo Sin Límite)	313928	14-julio-2020	
15.-	Más megas al contratar o renovar con planes empresariales participantes	313985	15-julio-2020	
16.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 1000	325990	04-agosto-2020	IFT/221/UPR/188/2020 13-agosto-2020
17.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 1500	325992	04-agosto-2020	
18.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 2000	325994	04-agosto-2020	
19.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 3000	325999	04-agosto-2020	
20.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 5000	326002	04-agosto-2020	
21.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 6000	326005	04-agosto-2020	
22.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 6500	326009	04-agosto-2020	
23.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 7000	326012	04-agosto-2020	
24.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 8000	326013	04-agosto-2020	
25.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 9000	326021	04-agosto-2020	
26.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 12000	326034	04-agosto-2020	
27.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 20000	326043	04-agosto-2020	
28.-	Telcel Max Empresa Consumo Controlado 50000	326052	04-agosto-2020	
29.-	Promoción Oro	326268	05-agosto-2020	

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT	NO. DE OFICIO Y FECHA DE AUTORIZACIÓN
30.-	Promoción doble de megas	326271	05-agosto-2020	
31.-	Promoción triple de megas (Portabilidad)	326275	05-agosto-2020	
32.-	Beneficio redes sociales sin límite en contrataciones y renovaciones	326281	05-agosto-2020	
33.-	Beneficio OTT	326289	05-agosto-2020	
34.-	Beneficios corporativo - empresarial	326303	05-agosto-2020	
35.-	Promoción 2ble de megas	326310	05-agosto-2020	
36.-	Beneficios UBER	326316	05-agosto-2020	
37.-	Beneficios corporativo – empresarial (más megas)	326323	05-agosto-2020	
38.-	Max Play Basic	337618	24-agosto-2020	
39.-	Max Play Standard 1	337619	24-agosto-2020	
40.-	Max Play Standard 2	337620	24-agosto-2020	
41.-	Max Play Premium 1	337622	24-agosto-2020	
42.-	Max Play Premium 2	337626	24-agosto-2020	
43.-	Beneficio FB, TW y WH sin límite en contrataciones y renovaciones (Max Play)	337630	24-agosto-2020	
44.-	Beneficio IN y SN sin límite en contrataciones y renovaciones (Max Play)	337635	24-agosto-2020	IFT/221/UPR/205/2020 02-septiembre-2020
45.-	Beneficio UBER sin límite en contrataciones y renovaciones	337638	24-agosto-2020	
46.-	Beneficio adicional OTT (Max Play)	337640	24-agosto-2020	
47.-	Beneficio adicional Cloud (Max Play)	337643	24-agosto-2020	
48.-	Más Megas al contratar o renovar con planes Max Play	337644	24-agosto-2020	
49.-	Triple de megas al portarse con planes Max Play	337649	24-agosto-2020	
50.-	6 Meses de Noches de Internet sin Límite al contratar o renovar (Max Play)	337652	24-agosto-2020	
51.-	Promoción Oro (Max Play)	337654	24-agosto-2020	
52.-	Paquetes viajero internacional de SMS	337796	25-agosto-2020	
53.-	Paquetes viajero internacional de voz	337797	25-agosto-2020	
54.-	Beneficio en renta al contratar o renovar con planes MPP participantes	338367	28-agosto-2020	IFT/221/UPR/247/2020 18-septiembre-2020
55.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$10)	340431	09-septiembre-2020	
56.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$20)	340481	10-septiembre-2020	
57.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$30)	340484	10-septiembre-2020	
58.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$50)	340486	10-septiembre-2020	
59.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$80)	340489	10-septiembre-2020	
60.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$100)	340491	10-septiembre-2020	
61.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$150)	340492	10-septiembre-2020	
62.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$200)	340493	10-septiembre-2020	
63.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$300)	340494	10-septiembre-2020	
64.-	Esquema de Cobro Amigo Sin Límite (Recarga de \$500)	340495	10-septiembre-2020	

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT	NO. DE OFICIO Y FECHA DE AUTORIZACIÓN
65.-	Paquete Amigo Sin Límite 20	340629	14-septiembre-2020	
66.-	Paquete Amigo Sin Límite 30	340630	14-septiembre-2020	
67.-	Paquete Amigo Sin Límite 50	340631	14-septiembre-2020	
68.-	Paquete Amigo Sin Límite 80	340633	14-septiembre-2020	
69.-	Paquete Amigo Sin Límite 100	340635	14-septiembre-2020	
70.-	Paquete Amigo Sin Límite 150	340637	14-septiembre-2020	
71.-	Paquete Amigo Sin Límite 200	340639	14-septiembre-2020	
72.-	Paquete Amigo Sin Límite 300	340640	14-septiembre-2020	
73.-	Paquete Amigo Sin Límite 500	340641	14-septiembre-2020	
74.-	Paquete Internet Amigo 20	340642	14-septiembre-2020	
75.-	Paquete Internet Amigo 30	340643	14-septiembre-2020	
76.-	Paquete Internet Amigo 50	340644	14-septiembre-2020	
77.-	Paquete Internet Amigo 80	340645	14-septiembre-2020	
78.-	Paquete Internet Amigo 100	340646	14-septiembre-2020	
79.-	Paquete Internet Amigo 150	340647	14-septiembre-2020	
80.-	Paquete Internet Amigo 200	340648	14-septiembre-2020	
81.-	Paquete Internet Amigo 300	340649	14-septiembre-2020	
82.-	Paquete Internet Amigo 500	340650	14-septiembre-2020	
83.-	Paquete Internet por tiempo (2hrs ilimitado)	340658	14-septiembre-2020	
84.-	Beneficio adicional OTT (Max Play)	340697	17-septiembre-2020	
85.-	Beneficio adicional Cloud (Max Play)	340699	17-septiembre-2020	

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", mediante el cual se ordena, entre otras particularidades, que los agentes económicos preponderantes y/o con poder sustancial de mercado deberán solicitar autorización de sus tarifas de manera electrónica. Dicho acuerdo entró en vigor el 22 de mayo de 2019,

por lo que resulta aplicable a las solicitudes mencionadas en las tablas anteriores. En ese sentido, se revisaron las solicitudes aludidas en estricto apego a lo ordenado por los lineamientos en mención.

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 como 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.

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”.

Por otra parte, 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, cabe precisar que respecto de la tarifa denominada “BENEFICIOS MANTENTE EN CONTACTO”, la cual tiene como finalidad apoyar al usuario que, con motivo de la pandemia mundial provocada por el COVID-19, presentan dificultad para el pago de sus servicios, esta fue autorizada bajo el amparo del “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, CON MOTIVO DE LAS MEDIDAS DE CONTINGENCIA POR LA PANDEMIA CAUSADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19), APRUEBA DE FORMA EXCEPCIONAL Y TEMPORAL UNA AUTORIZACIÓN SIMPLIFICADA DE TARIFAS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES ENCAMINADAS A BENEFICIAR A LOS USUARIOS FINALES.” (en lo sucesivo el “Acuerdo Simplificado”), aprobado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/080420/7, de fecha 8 de abril de 2020.

### 8.1.2 TARIFAS AUTORIZADAS DEL SERVICIO FIJO

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") se autorizaron las siguientes tarifas:

No.	NOMBRE DE LA TARIFA PRESENTADA	ID TARIFA	FECHA PRESENTACIÓN EN EL SERT	CONCESIONARIO	NO. DE OFICIO Y FECHA DE AUTORIZACIÓN
1.-	Infinitum 279	307212	30/junio/ 2020	Telmex	IFT/221/UPR/139/2020
2.-	Infinitum 279	307214	30/junio/2020	Telnor	03-julio-2020
3.-	SUSCRIPCIÓN CLARO VIDEO POR CONTINGENCIA	313913	14/julio/2020	Telmex	IFT/221/UPR/155/2020
4.-	SUSCRIPCIÓN CLARO VIDEO POR CONTINGENCIA	313914	14/julio/2020	Telnor	15-julio-2020
5.-	Servicio Telefónico Público	322881	31/julio/2020	Telmex	IFT/221/UPR/185/2020
6.-	Servicio Telefónico Público	322882	31/julio/2020	Telnor	11-agosto-2020
7.-	Infinitum 299	335640	14-agosto-2020	Telmex	IFT/221/UPR/190/2020
8.-	Infinitum 299	335660	14-agosto-2020	Telnor	20-agosto-2020
9.-	Paquete Apoyo por Contingencia	337224	17-agosto-2020	Telmex	
10.-	Paquete Apoyo por Contingencia	337225	17-agosto-2020	Telnor	IFT/221/UPR/191/2020
11.-	Paquete Apoyo por Contingencia PyME	337227	17-agosto-2020	Telmex	20-agosto-2020
12.-	Paquete Apoyo por Contingencia PyME	337228	17-agosto-2020	Telnor	
13.-	INCREMENTO DE VELOCIDAD DE SUBIDA	340690	17-septiembre-2020	Telmex	IFT/221/UPR/263/2020
14.-	INCREMENTO DE VELOCIDAD DE SUBIDA	340691	17-septiembre-2020	Telnor	24-septiembre-2020
15.-	SUSCRIPCIÓN CLARO VIDEO POR CONTINGENCIA	340688	17-septiembre-2020	Telmex	
16.-	SUSCRIPCIÓN CLARO VIDEO POR CONTINGENCIA	340689	17-septiembre-2020	Telnor	
17.-	PROMOCIÓN PAQUETE INFINITUM PLAY 20	340692	17-septiembre-2020	Telmex	IFT/221/UPR/264/2020
18.-	PROMOCIÓN PAQUETE INFINITUM PLAY 20	340693	17-septiembre-2020	Telnor	24-septiembre-2020
19.-	PAQUETE PREPAGO 20	340694	17-septiembre-2020	Telmex	
20.-	PAQUETE PREPAGO 20	340695	17-septiembre-2020	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, los cuales 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 periodo 2019-2022" 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 Telmex, 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 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 en la medida Cuadragésima de las Medidas Fijas, En ese sentido no se advirtió que las solicitudes de tarifas analizadas tuvieran repercusiones en contra de los ingresos tope ordenados mediante las resoluciones de precios tope citadas en los párrafos anteriores.

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 conforme a sus atribuciones.

Asimismo, 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.

Finalmente, respecto de las tarifas denominadas “PAQUETE APOYO POR CONTINGENCIA”, “PAQUETE APOYO POR CONTINGENCIA PYME”, “SUSCRIPCIÓN CLARO VIDEO POR CONTINGENCIA”, “INCREMENTO DE VELOCIDAD DE SUBIDA”, “PROMOCIÓN PAQUETE INFINITUM PLAY 20” y “PAQUETE PREPAGO 20”, las cuales tienen como finalidad apoyar al usuario que, con motivo de la pandemia mundial provocada por el COVID-

19, presentan dificultad para el pago de sus servicios, estas fueron autorizadas bajo el amparo del Acuerdo Simplificado.

## 8.2 TARIFAS MAYORISTAS

### 8.2.1 SERVICIOS MAYORISTAS DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES

Dentro del convenio celebrado el pasado 22 de septiembre de 2020, inscrito el 07 de octubre de 2020 en el Registro Público de Telecomunicaciones, entre Telcel como integrante del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el "AEP")<sup>20</sup> e Ibo Cell, S.A. P.I. 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:

#### 1. Tarifas

(...)

*"El OMV pagara a Telcel, por la Comercialización o Reventa de los Servicios de la Oferta, los siguientes Precios y Tarifas acordados entre las partes sujetas a los términos y condiciones del inciso 4.1.2. vigencia de las Tarifas del Convenio.*

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

#### 2. Tarifas aplicables de conformidad al Rango alcanzado por el OMV.

CONCEPTO	DEFINICION	TARIFAS O UNIDADES O NUMERO DE USUARIOS	
		Rango 0	Rango 1
Cargo Mínimo Mensual	Es el monto que el OMV se obliga a pagar a Telcel de manera mensual, que incluye la Bolsa de Tráfico de Unidades Iniciales (BUI) hasta la Bolsa de Unidades Finales (BUF).	Ver nota 2	\$1,000,000.00
Bolsa de Tráfico de Unidades Anual (1) (BUI)		Ver nota 2	\$23,255,814
Bolsa de Tráfico de Unidades Anual (1) (BUF)		Ver nota 2	\$25,000,000
El excedente de Tráfico de la Bolsa de Unidades Finales (BUF) se cobrará de acuerdo con:			
Tarifas Adicionales			
Min Saliente		\$0.077	\$0.072
SMS Saliente (persona a persona)		\$0.043	\$0.040
Datos		\$0.043	\$0.040
Administración de Usuarios	Telcel podrá negociar con el OMV el cobro por el usuario activo de acuerdo con uso de recursos que utilice el OMV de la plataforma para la prestación de los Servicios de la Oferta, lo anterior,		

<sup>20</sup> [https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5166\\_7810\\_201008210555.pdf](https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5166_7810_201008210555.pdf)

CONCEPTO	DEFINICION	TARIFAS O UNIDADES O NUMERO DE USUARIOS	
		Rango 0	Rango 1
	únicamente aplica en caso de que el OMV que genere tráfico (entrante y/o saliente) durante el mes calendario correspondiente		
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).	Ver nota 3	100,000
Por cada usuario adicional al mes		Ver nota 3	\$4.00

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.

- (1) El cálculo de la Bolsa de Tráfico de Unidades Iniciales y la Bolsa de Tráfico de Unidades Finales es la suma de MB (Datos) + SMS + Minutos totales (entrantes y salientes), sin considerar costos adicionales de terceros como: pago de interconexión nacionales e internacional, servicios de roaming internacional, servicios de valor agregado, entre otros.
- (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.

(3)

ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	COSTO POR LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS
Los primeros 3 meses de facturación se cobrarán por usuario activo	\$ 8.62 M.N.
A partir del 4to mes de facturación, el cobro mínimo por la administración de Usuarios (hasta 5,000 usuarios).	\$43,100 M.N.
Cada usuario adicional a partir del usuario 5,001 M.N.	\$6.00 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.

A continuación, se detalla el mecanismo que Telcel empleará para la conciliación del consumo de unidades de tráfico del OMV en términos de la tabla 2:

- (i) El OMV manifiesta que es su voluntad el presente Anexo A "Precios y Tarifas" del Convenio y comprende a cabalidad las obligaciones de pago a su cargo.
- (ii) El OMV pagará el importe mensual por el tráfico generado conforme a las Tarifas de la Tabla 2. Telcel emitirá al OMV la factura en términos del Anexo IV Acuerdos de Sistemas para la Facturación del Convenio.
- (iii) Hasta en tanto el OMV no alcance el Cargo Mínimo Mensual del Rango 1, el tráfico cursado será tasado y facturado conforme a las Tarifas Adicionales del Rango 0, de acuerdo con la Tabla 2.
- (iv) El OMV entiende y acepta que el Cargo Mínimo Mensual del Rango 1 incluye la BUI hasta la BUF, de acuerdo con lo establecido en la Tabla 2. En caso de que el OMV curse unidades de tráfico excedente al Rango 1, el tráfico generado será facturado con las Tarifas Adicionales de la Tabla 2.

Origen de la llamada A	Destino de la llamada B	Uso de Red	CPP o Interconexión
Llamadas salientes			
OMV	Mismo OMV	Sí	N/A a)
	Otro OMV (On-Net Telcel)	Sí	Tarifa aplicable b)
	On Net (Telcel)	Sí	Tarifa aplicable b)
	Off Net (Otras redes móviles)	Sí	Tarifa aplicable c)

Origen de la llamada A	Destino de la llamada B	Uso de Red	CPP o Interconexión
	Fijo	Sí	Tarifa aplicable c)
	LD (USA-Canadá)	Sí	\$0.07 M.N.
	LD Mundial Centroamérica	Sí	\$2.50 M.N.
	LD Mundial LATAM y Caribe	Sí	\$5.00 M.N.
	LD Europa	Sí	\$5.00 M.N.
	LD Mundial Otros geográficos d)	Sí	\$5.00 M.N.
	LD Mundial Cuba	Sí	\$15.00 M.N.
	LD Mundial destino no geográfico d)	Sí	\$75.00 M.N.
<b>Marcaciones especiales</b>			
	Marcaciones Especiales	Sí	Costo Aplicable e)
	Marcaciones Especiales 911	Sí	\$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. 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. Ejemplo, al cierre del mes el OMV cuenta con 300 usuarios activos, tendrá un (1) evento incluido por usuario activo, es decir 300 eventos.
	Centro de Atención Telefónico	Sí	Costo Aplicable e)
	Buzón de Voz	Sí	Costo Aplicable e)
	Marcaciones cortas	Sí	Si es un valor internacional se cobrará LD correspondiente
	Marcaciones para SVA's	Sí	Si es un valor internacional se cobrará LD correspondiente
<b>Llamadas entrantes</b>			
Desde cualquier destino (Nacional o Internacional (Mundial))	OMV (On Net) (Off- Net)	No	\$0.00 M.N.
<b>SMS Salientes</b>			
	OMV	Sí	N/A
	On Net	Sí	Tarifa aplicable b)
	Off- Net	Sí	Tarifa aplicable b)
	Otros Servicios (SVA's)	Sí	Mas tarifa de acuerdo a convenio con agregadores y/o terceros
	USA-Canadá	Sí	\$0.50 M.N.
	Resto del Mundo	Sí	\$0.75 M.N.
<b>SMS Entrantes</b>			
Desde cualquier destino (Nacional o Internacional (Mundial))	OMV (On Net) (Off- Net)	No	N/A
<b>Datos</b>			

Origen de la llamada A	Destino de la llamada B	Uso de Red	CPP o Interconexión
Conexión	Cualquier APN	Sí	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 generara cargo de interconexión.
- En caso de que Telcel deba liquidarla.
- Tarifas determinadas o que determine 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 de que Telcel deba liquidarla.

En donde:

On-Net: tráfico que se origina y termina en la red de Telcel.

Off-Net: tráfico proveniente de, o dirigido a, otras redes públicas de telecomunicaciones.

LD: larga distancia internacional.

Tarifas Roaming				
Zona	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 + \$0.07	Uso de red + \$0.07	Uso de red + \$0.07	Uso de red + \$0.07
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.

\*Países con presencia de Grupo AMX y solo sobre redes Claro el precio de MB es de \$0.50 M.N. en la compra de paquetes de datos.

Telcel se reserva el derecho de ajustar las tarifas de Roaming si la variación es de +- 5% como lo indica la GSMA para tarifas entre operadores.

En adición a las cantidades mencionadas en el presente Anexo, el OMV pagará todos los impuestos aplicables según la ley vigente.

- 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.

*El OMV conoce y acepta que el servicio de Roaming Internacional, es un servicio prestado fuera del territorio nacional, y que la cobertura estará sujeta a los servicios CAMEL disponibles de Telcel para el funcionamiento del Sistema de Prepago.*

*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 cobradas conforme al operador extranjero que le facture a Telcel.*

## 8.2.2 SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE

Respecto del servicio mayorista de Usuario Visitante, durante el tercer trimestre de 2020, se celebró el convenio entre Telcel como integrante del AEP21 y Pegaso PCS, S.A. de C.V., con fecha 01 de septiembre e inscrito el 29 de septiembre de 2020 en el Registro Público de Telecomunicaciones, en el cual se convinieron las tarifas que a continuación se presentan:

Servicio	Unidades de Servicio	Tarifas (del 01 de septiembre de 2020 al 17 de noviembre de 2020)
a) Voz	Minuto entrante y Minuto Saliente <sup>1</sup> Mínima e incremental de cobro por segundo y sin redondeo	\$0.0330
b) Mensajes de texto (SMS) (persona a persona)	Por evento <sup>2</sup> a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII	\$0.0330
c) datos	Por Mb mínima e incremental por 1 KB	\$0.0330

*\*En adición a las cantidades que resulten de la aplicación de las tarifas mencionadas en la presente tabla el Concesionario pagará todos los impuestos a su cargo de conformidad con la ley vigente.*

*Las partes reconocen y aceptan que el presente acuerdo de tarifas es integral y que su estructura considera: (1) diversos requerimientos y especificaciones técnicas y operativas (basándose en el dimensionamiento de tráfico entregado por el Concesionario); (2) las inversiones que consecuentemente Telcel debe realizar para garantizar la disponibilidad de los Servicios de la Oferta; y (3) y vigencia del Convenio establecida en la Cláusula Décima Sexta Vigencia del Convenio.*

*En virtud de lo anterior, cualquier modificación a cualquiera de los precios y tarifas contenidos en el Anexo "A" Precios y Tarifas bajo cualquier circunstancia aplicable u otros costos que tengan un impacto material, generara la obligación de las Partes a revisar integralmente el esquema de remuneración de los servicios.*

Consideraciones:

2. Bono por Consumo.

Las Partes manifiestan que:

- a. Con fecha 04 de noviembre de 2019, el Instituto Federal de Telecomunicaciones publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las condiciones técnicas mínimas para la interconexión entre concesionarios que operen redes

<sup>21</sup> [https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5135\\_370\\_201002203539.pdf](https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5135_370_201002203539.pdf)

*públicas de telecomunicaciones y determina las tarifas de interconexión resultado de la metodología para el cálculo de costos de interconexión que estarán vigentes del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020" (en lo sucesivo "Acuerdo Tarifas indicativas IFT 2020.*

*Al amparo del Convenio, cuando un usuario de Telcel origina una llamada y/o envía un Mensaje de Texto (SMS) con destino a un usuario del Concesionario que está utilizando el Servicio Roaming Nacional, NO se utiliza la red del Concesionario para la terminación de la llamada y/o SMS (en lo sucesivo "Uso de Roaming"). Únicamente la Red de Telcel.*

*Derivado de lo anterior y de las negociaciones sostenidas entre las Partes, éstas han acordado establecer el pago de una cantidad mensual adicional a favor de Telcel cuya definición y características son:*

- I. *Cuando se presente el Uso de Roaming, el Concesionario pagará a Telcel la suma que resulte de las tarifas por llamadas (minuto) y/o SMS (eventos) determinadas por el Instituto en el Acuerdo de Tarifas Indicativas IFT 2020 para los concesionarios distintos al Agente Económico Preponderante ("Otros Concesionarios") más las tarifas por servicios de terminación de llamadas (minuto) y/o SMS (eventos) determinadas por el Instituto en el Acuerdo de Tarifas Indicativas IFT 2020 para el Agente Económico Preponderante ("AEP"), menos las Tarifas Vigentes, según corresponda (en lo sucesivo el "**Bono por Consumo**"). En el entendido de que el Concesionario en adición al Bono por Consumo, deberá pagar todos los impuestos aplicables y a su cargo según la ley vigente.*

*A continuación, se ejemplifican los términos expuestos y aplicará para cualquier escenario de llamadas y/o SMS:*

- *Por Una llamada de Uso de Roaming, el Concesionario pagará a Telcel la cantidad de \$0.068171, por minuto:*

*Esto es, (Tarifas Indicativas IFT 2020 Otros Concesionarios) [\$0.099287] (+) (Tarifas Indicativas IFT 2020 AEP) (0.001884) (-) (Tarifas) [\$0.0330] = \$ 0.068171 por minuto.*

- *Por Un SMS de Uso de Roaming, el Concesionario pagará a Telcel la cantidad de \$0.020606, por evento:*

*Esto es, (Tarifas Indicativas IFT 2020 Otros Concesionarios) [\$0.016518] (+) (Tarifas Indicativas IFT 2020 AEP) [0.004088] (-) Tarifa Vigente [Mensaje Entrante \$0.00] = \$0.020606 por evento.*

- II. *Para efectos de lo anterior, las Partes se comprometen a aplicar las tarifas que modifiquen y/o sustituyan a las Tarifas Indicativas IFT 2019 que determine el Instituto para los periodos subsecuentes, a partir de la fecha de su entrada en vigor.*
- III. *La conciliación y facturación del Bono por Consumo, se realizará tomando en cuenta los segundos (voz) y eventos (SMS) consumidos en el Uso de Roaming, durante el mes anterior.*
- IV. *Lo dispuesto en el Acuerdo de Tarifas Indicativas IFT 2020, se utiliza como simple marco o valores de referencia, por lo que Telcel de manera alguna consiente o reconoce, de manera expresa o tácita, la validez, constitucionalidad, legalidad o procedencia del Acuerdo Tarifas Indicativas IFT 2020 y/o aquellas que las modifiquen y/o sustituyan, ni respecto de cualquier resolución, acuerdo, decreto u otro acto de cualquier autoridad sea o no mencionados, citados, aludidos, invocados o referidos en este Anexo, reservándose Telcel cualesquiera derechos a su favor.*

### 8.2.3 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (MÓVIL)

El 27 de noviembre de 2019, el Instituto a través del “RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO DE 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020” y de la “RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA, PRESENTADA POR OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1 DE ENERO DE 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020”, 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 2020. Cabe destacar que OPERADORA DE SITES MEXICANOS, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo, “Telesites”) acordó los siguientes niveles tarifarios, aplicables para el año 2020 en los siguientes términos:

#### 2.1 Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre.

Para determinar la cantidad mensual aplicable por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m<sup>2</sup>) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo con la clasificación del sitio en donde se tienen contratados los servicios:

Clasificación	Estrato Socioeconómico <sup>22</sup>	Unidad	Valor
Alto	7	MXN / hasta 8. 5m <sup>2</sup> y 4 ml / Mes	\$24,577.60
Medio Alto	6	MXN / hasta 8. 5m <sup>2</sup> y 4 ml / Mes	\$23,758.35
Medio	5	MXN / hasta 8. 5m <sup>2</sup> y 4 ml / Mes	\$22,939.09
Medio Bajo	4	MXN / hasta 8. 5m <sup>2</sup> y 4 ml / Mes	\$22,119.83
Bajo	1, 2 y 3	MXN / hasta 8. 5m <sup>2</sup> y 4 ml / Mes	\$21,300.59

Cualquier excedente de los 8.5 m<sup>2</sup> o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo con la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m<sup>2</sup>, 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,

Costo Adicional = Área de Antena m<sup>2</sup> \* Altura NCR en metros \* 97.10 (noventa y siete pesos 10/100 M.N.)

#### 2.2 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:

<sup>22</sup> Para identificar la contraprestación aplicable a este servicio, en primer lugar, se deberá conocer la clasificación del sitio, de acuerdo con el 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>.

Clasificación	Estrato Socioeconómico	Unidad	Valor (sin I.V.A)
Alto	7	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	\$13,692.44
Medio Alto	6	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	\$10,989.78
Medio	5	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	\$8,762.11
Medio Bajo	4	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	\$7,827.74
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	\$7,631.58

En caso que el propietario del sitio en cuestión no sea uno de los miembros que formen parte del AEP, ni una de las personas que sean sus causahabientes o cesionarios de sus derechos o que resulten de reestructuras corporativas o modificaciones accionarias derivadas de concentraciones de cualquier tipo a agentes vinculados con el AEP, el CS deberá cubrir las cantidades mensuales prorratea que resulten dependiendo del monto que Telesites deba pagar conforme a lo pactado en cada uno de los Títulos de Ocupación.

#### Otros elementos disponibles.

- **Servicio de Aire Acondicionado:** De existir Capacidad Excedente, por la utilización de equipos de aire acondicionado, la cantidad de \$403.00 (quinientos tres pesos 00/100 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 convengán 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 \$13,797.15 (trece mil setecientos noventa y siete Pesos 15/100 M.N.).
- Servicio de Análisis de Factibilidad. Por la prestación del Servicio de Análisis de Factibilidad, la cantidad de \$4,311.60 (cuatro Mil trescientos once Pesos 60/100 M.N.).
- Servicio de Elaboración de Proyecto y Presupuesto.
- Por la elaboración de Proyecto y Presupuesto (que involucre la revisión y análisis estructural para la Adecuación de Sitio) el Concesionario pagará a Telesites la cantidad de \$77,724.02 (setenta y siete mil setecientos veinticuatro pesos 02/100 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 \$12,791.10 (doce mil setecientos noventa y un pesos 10/100 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 \$13,797.15 (trece mil setecientos noventa y siete pesos 15/100 M.N.).

#### 8.2.4 SERVICIOS DE ENLACES DEDICADOS

Con relación a la prestación del servicio mayorista de Enlaces Dedicados, no se registraron modificaciones a las tarifas durante el tercer trimestre de 2020, por lo cual, las últimas tarifas registradas son las que se celebraron entre el AEP<sup>23</sup> y otros concesionarios, durante el segundo trimestre de 2020, mismas que resultaron coincidentes a las establecidas en las Ofertas de Enlaces Dedicados de Telmex y de Telnor, aprobadas mediante acuerdo P/IFT/061219/862.

<sup>23</sup> [https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/4935\\_6254\\_200703200600.pdf](https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/4935_6254_200703200600.pdf)

## I. GASTOS DE INSTALACIÓN

### Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos Locales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Local
64 kbps	\$1,300.24	Ethernet 1 Mbps	\$12,121.41
128 kbps	\$1,950.36	Ethernet 2 Mbps	\$12,121.41
192 kbps	\$2,600.48	Ethernet 4 Mbps	\$12,121.41
256 kbps	\$3,250.60	Ethernet 6 Mbps	\$12,121.41
384 kbps	\$3,900.72	Ethernet 8 Mbps	\$12,121.41
512 kbps	\$4,550.84	Ethernet 10 Mbps	\$12,121.41
768 kbps	\$5,200.96	Ethernet 20 Mbps	\$12,121.41
1024 Kbps	\$5,851.08	Ethernet 30 Mbps	\$12,121.41
E1 (2 Mbps)	\$9,163.63	Ethernet 40 Mbps	\$12,121.41
E2 (8 Mbps)	\$36,654.51	Ethernet 50 Mbps	\$12,121.41
E3 (34 Mbps)	\$46,390.90	Ethernet 60 Mbps	\$12,121.41
E4 (139 Mbps)	\$102,748.56	Ethernet 70 Mbps	\$12,121.41
STM1 (155 Mbps)	\$102,748.56	Ethernet 80 Mbps	\$12,121.41
STM4 (622 Mbps)	\$231,184.21	Ethernet 90 Mbps	\$12,121.41
STM 16 (2.5 Gbps)	\$577,960.54	Ethernet 100 Mbps	\$24,242.82
STM 64 (10 Gbps)	\$924,736.86	GigaEthernet 100 Mbps	\$24,242.82
STM-256 (40 Gbps)	\$3,698,947.43	GigaEthernet 150 Mbps	\$24,242.82
2 Mbps PMP	\$9,163.63	GigaEthernet 200 Mbps	\$24,242.82
34 Mbps PMP	\$46,390.90	GigaEthernet 250 Mbps	\$24,242.82
155 Mbps PMP	\$102,748.56	GigaEthernet 300 Mbps	\$24,242.82
622 Mbps PMP	\$231,184.21	GigaEthernet 350 Mbps	\$24,242.82
		GigaEthernet 400 Mbps	\$24,242.82
		GigaEthernet 450 Mbps	\$24,242.82
		GigaEthernet 500 Mbps	\$24,242.82
		GigaEthernet 550 Mbps	\$24,242.82
		GigaEthernet 600 Mbps	\$24,242.82
		GigaEthernet 750 Mbps	\$24,242.82
		GigaEthernet 1 Gbps	\$96,971.27
		GigaEthernet 2 Gbps	\$96,971.27
		GigaEthernet 4 Gbps	\$96,971.27
		GigaEthernet 6 Gbps	\$96,971.27
		GigaEthernet 8 Gbps	\$96,971.27
		GigaEthernet 10 Gbps	\$96,971.27
		GigaEthernet 100 Gbps	\$96,971.27
		Hub 1 Gbps	\$96,971.27
		Hub 10 Gbps	\$96,971.27
		Hub 100 Gbps	\$96,971.27

### 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	\$1,038.89	Ethernet 1 Mbps	\$2,505.89
128 kbps	\$1,192.10	Ethernet 2 Mbps	\$2,505.89
192 kbps	\$1,362.28	Ethernet 4 Mbps	\$2,505.89
256 kbps	\$1,513.55	Ethernet 6 Mbps	\$2,505.89
384 kbps	\$1,664.82	Ethernet 8 Mbps	\$2,505.89
512 kbps	\$1,816.37	Ethernet 10 Mbps	\$2,505.89
768 kbps	\$1,967.64	Ethernet 20 Mbps	\$2,505.89
1024 kbps	\$2,118.91	Ethernet 30 Mbps	\$2,505.89
E1 (2 Mbps)	\$3,462.87	Ethernet 40 Mbps	\$2,505.89

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo Entre Localidades
E2 (8 Mbps)	\$13,851.50	Ethernet 50 Mbps	\$2,505.89
E3 (34 Mbps)	\$36,351.87	Ethernet 60 Mbps	\$2,505.89
E4 (139 Mbps)	\$115,939.68	Ethernet 70 Mbps	\$2,505.89
STM1 (155 Mbps)	\$115,939.68	Ethernet 80 Mbps	\$2,505.89
STM4 (622 Mbps)	\$375,644.87	Ethernet 90 Mbps	\$2,505.89
STM 16 (2.5 Gbps)	\$939,112.30	Ethernet 100 Mbps	\$5,011.77
STM 64 (10 Gbps)	\$1,502,579.46	GigaEthernet 100 Mbps	\$5,011.77
STM-256 (40 Gbps)	\$6,010,317.85	GigaEthernet 150 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 200 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 250 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 300 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 350 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 400 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 450 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 500 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 550 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 600 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 750 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 1 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 2 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 4 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 6 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 8 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 10 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 100 Gbps	\$5,011.77

**Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos de L.D. Internacionales**

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
64 kbps	\$1,338.31	Ethernet 1 Mbps	\$2,505.89
128 kbps	\$1,644.32	Ethernet 2 Mbps	\$2,505.89
192 kbps	\$1,772.35	Ethernet 4 Mbps	\$2,505.89
256 kbps	\$2,060.23	Ethernet 6 Mbps	\$2,505.89
384 kbps	\$2,348.36	Ethernet 8 Mbps	\$2,505.89
512 kbps	\$2,636.27	Ethernet 10 Mbps	\$2,505.89
768 kbps	\$2,924.40	Ethernet 20 Mbps	\$2,505.89
1024 kbps	\$3,212.53	Ethernet 30 Mbps	\$2,505.89
E1 (2 Mbps)	\$5,026.61	Ethernet 40 Mbps	\$2,505.89
E2 (8 Mbps)	\$20,106.43	Ethernet 50 Mbps	\$2,505.89
E3 (34 Mbps)	\$52,767.32	Ethernet 60 Mbps	\$2,505.89
E4 (139 Mbps)	\$115,939.68	Ethernet 70 Mbps	\$2,505.89
STM1 (155 Mbps)	\$115,939.68	Ethernet 80 Mbps	\$2,505.89
STM4 (622 Mbps)	\$375,644.87	Ethernet 90 Mbps	\$2,505.89
STM 16 (2.5 Gbps)	\$939,112.30	Ethernet 100 Mbps	\$5,011.77
STM 64 (10 Gbps)	\$1,502,579.46	GigaEthernet 100 Mbps	\$5,011.77
STM-256 (40 Gbps)	\$6,010,317.85	GigaEthernet 150 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 200 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 250 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 300 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 350 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 400 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 450 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 500 Mbps	\$5,011.77

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
		GigaEthernet 550 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 600 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 750 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 1 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 2 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 4 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 6 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 8 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 10 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 100 Gbps	\$5,011.77

## II. Renta Mensual

### Renta mensual por Tramo Local

Velocidad	Renta Mensual	Velocidad	Renta Mensual
64 kbps	\$306.20	Ethernet 1 Mbps	\$1,004.81
128 kbps	\$387.11	Ethernet 2 Mbps	\$1,563.45
192 kbps	\$454.76	Ethernet 4 Mbps	\$2,148.79
256 kbps	\$515.01	Ethernet 6 Mbps	\$2,150.85
384 kbps	\$621.93	Ethernet 8 Mbps	\$3,119.31
512 kbps	\$717.16	Ethernet 10 Mbps	\$3,434.23
768 kbps	\$886.16	Ethernet 20 Mbps	\$4,943.23
1024 kbps	\$1,036.69	Ethernet 30 Mbps	\$5,960.17
E1 (2 Mbps)	\$1,646.87	Ethernet 40 Mbps	\$7,173.92
E2 (8 Mbps)	\$4,005.82	Ethernet 50 Mbps	\$8,234.23
E3 (34 Mbps)	\$12,497.89	Ethernet 60 Mbps	\$8,918.63
E4 (139 Mbps)	\$40,368.35	Ethernet 70 Mbps	\$9,548.52
STM1 (155 Mbps)	\$40,368.35	Ethernet 80 Mbps	\$10,135.24
STM4 (622 Mbps)	\$62,059.93	Ethernet 90 Mbps	\$10,686.64
STM 16 (2.5 Gbps)	\$153,913.95	Ethernet 100 Mbps	\$11,208.46
STM 64 (10 Gbps)	\$381,979.81	GigaEthernet 100 Mbps	\$11,208.46
STM-256 (40 Gbps)	\$956,898.49	GigaEthernet 150 Mbps	\$13,496.78
2 Mbps PMP	\$2,354.79	GigaEthernet 200 Mbps	\$17,461.99
34 Mbps PMP	\$13,913.73	GigaEthernet 250 Mbps	\$19,511.78
155 Mbps PMP	\$43,200.04	GigaEthernet 300 Mbps	\$21,376.23
622 Mbps PMP	\$69,139.15	GigaEthernet 350 Mbps	\$23,099.46
		GigaEthernet 400 Mbps	\$24,710.34
		GigaEthernet 450 Mbps	\$26,229.05
		GigaEthernet 500 Mbps	\$27,670.30
		GigaEthernet 550 Mbps	\$29,045.26
		GigaEthernet 600 Mbps	\$30,362.63
		GigaEthernet 750 Mbps	\$34,032.33
		GigaEthernet 1 Gbps	\$39,103.80
		GigaEthernet 2 Gbps	\$49,130.21
		GigaEthernet 4 Gbps	\$66,584.13
		GigaEthernet 6 Gbps	\$81,326.20
		GigaEthernet 8 Gbps	\$93,775.69
		GigaEthernet 10 Gbps	\$104,757.85
		GigaEthernet 100 Gbps	\$331,356.07
		Hub 1 Gbps	\$39,103.80
		Hub 10 Gbps	\$104,757.85
		Hub 100 Gbps	\$331,356.07

Asimismo, en los convenios celebrados entre las divisiones mayoristas de Telmex y Telnor<sup>24</sup> y otros Concesionarios durante el tercer trimestre de 2020, se establecieron las tarifas que a continuación se detallan, mismas que resultan coincidentes a las establecidas en las Ofertas de Enlaces Dedicados para dichos concesionarios mediante acuerdo P/IFT/250220/58.

## I. GASTOS DE INSTALACIÓN

### 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	\$1,038.89	Ethernet 50 Mbps	\$2,505.89
128 kbps	\$1,210.72	Ethernet 60 Mbps	\$2,505.89
192 kbps	\$1,362.28	Ethernet 70 Mbps	\$2,505.89
256 kbps	\$1,513.55	Ethernet 80 Mbps	\$2,505.89
384 kbps	\$1,664.82	Ethernet 90 Mbps	\$2,505.89
512 kbps	\$1,816.37	Ethernet 100 Mbps	\$5,011.77
768 kbps	\$1,967.64	GigaEthernet 100 Mbps	\$5,011.77
1024 kbps	\$2,118.91	GigaEthernet 150 Mbps	\$5,011.77
E1 (2 Mbps)	\$3,462.87	GigaEthernet 200 Mbps	\$5,011.77
E2 (8 Mbps)	\$13,851.50	GigaEthernet 250 Mbps	\$5,011.77
E3 (34 Mbps)	\$36,351.87	GigaEthernet 300 Mbps	\$5,011.77
E4 (139 Mbps)	\$115,939.68	GigaEthernet 350 Mbps	\$5,011.77
STM1 (155 Mbps)	\$115,939.68	GigaEthernet 400 Mbps	\$5,011.77
STM4 (622 Mbps)	\$375,644.87	GigaEthernet 450 Mbps	\$5,011.77
STM 16 (2.5 Gbps)	\$939,112.30	GigaEthernet 500 Mbps	\$5,011.77
STM 64 (10 Gbps)	\$1,502,579.46	GigaEthernet 550 Mbps	\$5,011.77
STM-256 (40 Gbps)	\$6,010,317.85	GigaEthernet 600 Mbps	\$5,011.77
Ethernet 1 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 750 Mbps	\$5,011.77
Ethernet 2 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 1 Gbps	\$5,011.77
Ethernet 4 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 2 Gbps	\$5,011.77
Ethernet 6 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 4 Gbps	\$5,011.77
Ethernet 8 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 6 Gbps	\$5,011.77
Ethernet 10 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 8 Gbps	\$5,011.77
Ethernet 20 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 10 Gbps	\$5,011.77
Ethernet 30 Mbps	\$2,505.89	GigaEthernet 100 Gbps	\$5,011.77
Ethernet 40 Mbps	\$2,505.89		

### Tarifas de Gastos de Instalación para Tramos de L.D. Internacionales

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
64 kbps	\$1,338.31	Ethernet 1 Mbps	\$2,505.89
128 kbps	\$1,644.32	Ethernet 2 Mbps	\$2,505.89
192 kbps	\$1,772.35	Ethernet 4 Mbps	\$2,505.89
256 kbps	\$2,060.23	Ethernet 6 Mbps	\$2,505.89
384 kbps	\$2,348.36	Ethernet 8 Mbps	\$2,505.89
512 kbps	\$2,636.27	Ethernet 10 Mbps	\$2,505.89
768 kbps	\$2,924.40	Ethernet 20 Mbps	\$2,505.89
1024 kbps	\$3,212.53	Ethernet 30 Mbps	\$2,505.89
E1 (2 Mbps)	\$5,026.61	Ethernet 40 Mbps	\$2,505.89
E2 (8 Mbps)	\$20,106.43	Ethernet 50 Mbps	\$2,505.89
E3 (34 Mbps)	\$52,767.32	Ethernet 60 Mbps	\$2,505.89

<sup>24</sup> [https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5164\\_6189\\_201008223948.pdf](https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5164_6189_201008223948.pdf)

[https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5130\\_4544\\_200925191411.pdf](https://rpc.ift.org.mx/vrpc/upload/files/convenios/5130_4544_200925191411.pdf)

Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional	Velocidad	Gasto de Instalación por Tramo L.D. Internacional
E4 (139 Mbps)	\$115,939.68	Ethernet 70 Mbps	\$2,505.89
STM1 (155 Mbps)	\$115,939.68	Ethernet 80 Mbps	\$2,505.89
STM4 (622 Mbps)	\$375,644.87	Ethernet 90 Mbps	\$2,505.89
STM 16 (2.5 Gbps)	\$939,112.30	Ethernet 100 Mbps	\$5,011.77
STM 64 (10 Gbps)	\$1,502,579.46	GigaEthernet 100 Mbps	\$5,011.77
STM-256 (40 Gbps)	\$6,010,317.85	GigaEthernet 150 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 200 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 250 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 300 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 350 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 400 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 450 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 500 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 550 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 600 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 750 Mbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 1 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 2 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 4 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 6 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 8 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 10 Gbps	\$5,011.77
		GigaEthernet 100 Gbps	\$5,011.77

Renta mensual por Tramo Entre Localidades								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
64 kbps	\$194.87	\$5.05	\$406.43	\$3.49	\$759.28	\$1.16	\$1,067.89	\$1.16
128 kbps	\$329.78	\$8.29	\$687.18	\$5.87	\$1,282.51	\$2.42	\$1,804.97	\$1.73
192 kbps	\$455.41	\$10.91	\$952.93	\$7.88	\$1,768.90	\$3.03	\$2,514.88	\$2.12
256 kbps	\$567.32	\$13.38	\$1,188.67	\$9.70	\$2,201.61	\$3.67	\$3,142.69	\$2.62
384 kbps	\$770.05	\$17.91	\$1,615.05	\$13.27	\$2,986.02	\$5.09	\$4,276.95	\$3.54
512 kbps	\$954.71	\$22.07	\$2,003.87	\$16.30	\$3,701.36	\$6.16	\$5,309.97	\$4.37
768 kbps	\$1,293.90	\$29.59	\$2,716.31	\$21.98	\$5,015.20	\$8.45	\$7,201.02	\$6.13
1024 kbps	\$1,600.33	\$36.56	\$3,360.23	\$27.10	\$6,202.00	\$10.32	\$8,910.01	\$7.53
E1 (2 Mbps)	\$2,836.66	\$64.65	\$5,958.81	\$48.06	\$11,200.44	\$18.31	\$15,799.00	\$13.16
E2 (8 Mbps)	\$7,721.52	\$175.98	\$16,220.17	\$130.82	\$30,488.15	\$49.84	\$43,005.64	\$35.82
E3 (34 Mbps)	\$39,855.25	\$47.18	\$39,855.25	\$47.18	\$39,855.25	\$47.18	\$39,855.25	\$47.18
E4 (139 Mbps)	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15
STM1 (155 Mbps)	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15
STM4 (622 Mbps)	\$180,723.48	\$213.93	\$180,723.48	\$213.93	\$180,723.48	\$213.93	\$180,723.48	\$213.93
STM 16 (2.5 Gbps)	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81
STM 64 (10 Gbps)	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28
STM-256 (40 Gbps)	\$6,144,598.44	\$7,273.12	\$6,144,598.44	\$7,273.12	\$6,144,598.44	\$7,273.12	\$6,144,598.44	\$7,273.12

Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional								
Velocidad	0-81 KM		82-161 KM		162-805 KM		> 806 KM	
	Parte Fija	X Km						
64 kbps	\$828.84	\$5.05	\$1,040.40	\$3.49	\$1,393.25	\$1.16	\$1,701.86	\$1.16
128 kbps	\$963.75	\$8.29	\$1,321.15	\$5.87	\$1,916.48	\$2.42	\$2,438.94	\$1.73
192 kbps	\$1,247.87	\$10.91	\$1,745.39	\$7.88	\$2,561.36	\$3.03	\$3,307.355	\$2.12
256 kbps	\$1,359.78	\$13.38	\$1,981.13	\$9.70	\$2,994.07	\$3.67	\$3,935.15	\$2.62
384 kbps	\$1,562.51	\$17.91	\$2,407.51	\$13.27	\$3,778.48	\$5.09	\$5,069.42	\$3.54
512 kbps	\$1,747.18	\$22.07	\$2,796.33	\$16.30	\$4,493.82	\$6.16	\$6,102.44	\$4.37
768 kbps	\$2,350.52	\$29.59	\$3,772.93	\$21.98	\$6,071.82	\$8.45	\$8,257.63	\$6.13
1024 kbps	\$2,656.95	\$36.56	\$4,416.85	\$27.10	\$7,258.61	\$10.32	\$9,966.62	\$7.53
E1 (2 Mbps)	\$3,893.27	\$64.65	\$7,015.42	\$48.06	\$12,257.06	\$18.31	\$16,855.61	\$13.16
E2 (8 Mbps)	\$9,042.29	\$175.98	\$17,540.94	\$130.82	\$31,808.92	\$49.84	\$44,326.41	\$35.82
E3 (34 Mbps)	\$41,176.02	\$47.18	\$41,176.02	\$47.18	\$41,176.02	\$47.18	\$41,176.02	\$47.18
E4 (139 Mbps)	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15
STM1 (155 Mbps)	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15	\$92,205.90	\$109.15
STM4 (622 Mbps)	\$180,723.48	\$213.93	\$180,723.48	\$213.93	\$180,723.48	\$213.93	\$180,723.48	\$213.93
STM 16 (2.5 Gbps)	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81
STM 64 (10 Gbps)	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28
STM-256 (40 Gbps)	\$6,144,598.44	\$7,273.12	\$6,144,598.44	\$7,273.12	\$6,144,598.44	\$7,273.12	\$6,144,598.44	\$7,273.12

Renta mensual por Tramo Entre Localidades para Enlaces Ethernet			
Velocidad	Cargo por Km	Velocidad	Cargo por Km
Ethernet 1 Mbps	\$9.47	GigaEthernet 250 Mbps	\$106.73
Ethernet 2 Mbps	\$17.04	GigaEthernet 300 Mbps	\$114.39
Ethernet 4 Mbps	\$22.18	GigaEthernet 350 Mbps	\$121.29
Ethernet 6 Mbps	\$25.87	GigaEthernet 400 Mbps	\$127.61
Ethernet 8 Mbps	\$28.86	GigaEthernet 450 Mbps	\$133.45
Ethernet 10 Mbps	\$31.41	GigaEthernet 500 Mbps	\$138.90
Ethernet 20 Mbps	\$39.77	GigaEthernet 550 Mbps	\$144.02
Ethernet 30 Mbps	\$46.09	GigaEthernet 600 Mbps	\$148.86
Ethernet 40 Mbps	\$50.61	GigaEthernet 750 Mbps	\$162.03
Ethernet 50 Mbps	\$57.90	GigaEthernet 1 Gbps	\$180.75
Ethernet 60 Mbps	\$62.06	GigaEthernet 2 Gbps	\$235.22
Ethernet 70 Mbps	\$65.80	GigaEthernet 4 Gbps	\$306.10
Ethernet 80 Mbps	\$69.22	GigaEthernet 6 Gbps	\$357.09
Ethernet 90 Mbps	\$72.39	GigaEthernet 8 Gbps	\$398.35
Ethernet 100 Mbps	\$75.35	GigaEthernet 10 Gbps	\$433.60
GigaEthernet 100 Mbps	\$75.35	GigaEthernet 100 Gbps	\$1,040.12
GigaEthernet 150 Mbps	\$87.90		
GigaEthernet 200 Mbps	\$98.06		

Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet			
Velocidad	Cargo por Km	Velocidad	Cargo por Km
Ethernet 1 Mbps	\$9.47	GigaEthernet 200 Mbps	\$98.06
Ethernet 2 Mbps	\$17.04	GigaEthernet 250 Mbps	\$106.73
Ethernet 4 Mbps	\$22.18	GigaEthernet 300 Mbps	\$114.39
Ethernet 6 Mbps	\$25.87	GigaEthernet 350 Mbps	\$121.29
Ethernet 8 Mbps	\$28.86	GigaEthernet 400 Mbps	\$127.61
Ethernet 10 Mbps	\$31.41	GigaEthernet 450 Mbps	\$133.45
Ethernet 20 Mbps	\$39.77	GigaEthernet 500 Mbps	\$138.90
Ethernet 30 Mbps	\$46.09	GigaEthernet 550 Mbps	\$144.02

Renta mensual por Tramo de Larga Distancia Internacional para Enlaces Ethernet				
Ethernet 40 Mbps	\$50.61		GigaEthernet 600 Mbps	\$148.86
Ethernet 50 Mbps	\$57.90		GigaEthernet 750 Mbps	\$162.03
Ethernet 60 Mbps	\$62.06		GigaEthernet 1 Gbps	\$180.75
Ethernet 70 Mbps	\$65.80		GigaEthernet 2 Gbps	\$235.22
Ethernet 80 Mbps	\$69.22		GigaEthernet 4 Gbps	\$306.10
Ethernet 90 Mbps	\$72.39		GigaEthernet 6 Gbps	\$357.09
Ethernet 100 Mbps	\$75.35		GigaEthernet 8 Gbps	\$398.35
GigaEthernet 100 Mbps	\$75.35		GigaEthernet 10 Gbps	\$433.60
GigaEthernet 150 Mbps	\$87.90		GigaEthernet 100 Gbps	\$1,040.12

## 8.2.5 SERVICIO DE DESAGREGACION DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONOMICO PREPONDERANTE

### Divisiones Mayoristas:

Mediante la Resolución P/IFT/250220/62, el Pleno del Instituto emitió la “RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS OFERTAS DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL, PARA LAS DIVISIONES MAYORISTAS DE TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. Y DE TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.”, aplicable con vigencia mínima al 31 de diciembre de 2020. En dicha resolución fueron autorizadas algunas modificaciones a la oferta de referencia, entre estas su anexo tarifario<sup>25</sup>.

Por lo anterior, se presentan a continuación las principales tarifas de los servicios que fueron determinadas por el Instituto en la Resolución P/IFT/250220/62 mediante distintas metodologías de costeos, como lo determinan las propias Medidas de Desagregación y el Acuerdo de Separación Funcional<sup>26</sup>.

### SERVICIOS DE REVENTA

- **Cobros recurrentes**

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
<b>Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)</b>		
Renta mensual residencial	\$106.2705	<b>Nota:</b> 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	\$134.4079	
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	Tarifas correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 32.1172%	
<b>Servicio de Reventa de Internet (SRI)</b>		
Infinitem 30 Mb	\$205.2318	<b>Nota:</b> Las tarifas por cobros recurrentes asociadas al Servicio de Reventa de Internet (SRI) se determinarán aplicando el
Infinitem 20 Mb	\$179.5100	
Infinitem 200 Mb	\$462.4086	

<sup>25</sup> Anexo disponible en la siguiente liga <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/ofertadereferenciaparaladesagregaciondelbuclolocalparalasddivisionesmayoristas.pdf>.

<sup>26</sup> Refiere al Acuerdo P/IFT/270218/130 aprobado por el Pleno del Instituto, denominado “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE SOBRE EL PLAN FINAL DE IMPLEMENTACIÓN DE SEPARACIÓN FUNCIONAL Y OTROS PLANTEAMIENTOS PRESENTADOS POR AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., Y TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., EN TÉRMINOS DE LAS MEDIDAS SEXAGÉSIMA QUINTA Y SEGUNDA TRANSITORIA DEL ANEXO 2 Y CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA Y SEGUNDA TRANSITORIA DEL ANEXO 3 ESTABLECIDAS MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119”.

SERVICIO	TARIFA O DESCUENTO	Notas
Infinitem 100 Mb	\$282.3854	porcentaje de descuento estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto, a la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables
Infinitem Negocio 10 Mb	\$205.2318	
Infinitem Negocio 20 Mb	\$282.3854	
Infinitem Negocio 50 Mb	\$462.4086	
Infinitem Negocio (Renta mensual IP Dinámica)	\$208.2330	
Infinitem Negocio Red (Renta mensual IP Dinámica)	\$363.1787	
Infinitem Negocio Premium (Renta mensual IP Dinámica)	\$622.0738	
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	Tarifas correspondientes a la aplicación de un porcentaje de descuento 40.3344%	
<b>Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique</b>		
Velocidad Simétrica Conectes Negocio	\$51.4377	<b>Nota:</b> Las tarifas por cobros recurrentes asociadas Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique 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
Velocidad Simétrica Mi Negocio	\$102.8695	
Velocidad Simétrica SuperNegocio	\$154.3132	
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 1	\$205.7450	
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 2	\$231.4668	
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 3	\$257.1767	
Nuevos Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique no incluidos en el Anexo A de Tarifas de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP	40.3344%	
<b>Servicio de Reventa de Paquetes (SRP)</b>		
Paquete 289	\$195.0086	<b>Nota:</b> 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	\$253.4826	
Paquete 435	\$276.1323	
Paquete 499	\$311.4806	
Paquete 599	\$378.3633	
Paquete 699	\$433.7623	
Paquetes Conectes Negocio	\$270.3634	
Paquete Infinitem 1499	\$923.1723	
Paquete Infinitem 333	\$219.4603	
Paquete Mi Negocio	\$376.3603	
Paquete Súper Negocio	\$515.3088	
Paquete 999	\$611.6469	
Paquete Telmex Negocio Sin Límites 1 (Paquete Telnor Negocio Sin Límites 1)	\$916.6577	
Paquete Telmex Negocio Sin Límites 2 (Paquete Telnor Negocio Sin Límites 2)	\$1,115.6226	
Paquete Telmex Negocio Sin Límites 3 (Paquete Telnor Sin Límites 3)	\$1,434.0538	
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	33.2104%	

- **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP	\$266.6725
Cambio de domicilio	\$150.7279
Cambio de número	\$19.0094
Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del Concesionario (Autorizado) Solicitante*	\$106.6690
Habilitación de bloqueo y desbloqueo de llamadas*	\$48.6132
Aparato telefónico (Tarifa Usuario Final)	Dependerá del aparato

**\*Nota:** Este cargo aplicará únicamente en aquellos casos en los que éste sea efectivamente aplicado por la División Mayorista 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	\$266.6725
Gastos de configuración de la solución SRMLT en central*	Por solicitud de un Concesionario (Autorizado) Solicitante en una central	\$2,469.7449

**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)	\$96.0912
Renta mensual de línea comercial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$134.4079

**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 con 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	\$3.4077
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$21.5218

**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	\$3.6884
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$7.0407
ONT	Ajuste de renta mensual	\$15.0388

**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 2.7100 MXN / Mes.

**SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE LOCAL (SAIB)**

De conformidad con lo establecido en la Resolución P/IFT/250220/62, Telmex y Telnor ofrecerán a través de sus respectivas Divisiones Mayoristas solamente el SAIB Nacional.

**Cobros no recurrentes del SAIB**

Concepto	Contraprestación
Habilitación del SAIB	\$125.8114
Habilitación masiva del SAIB*	\$35.3862 + \$87.341 x N
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	\$251.5997
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional	\$753.6397
Gasto por modificación de ancho de banda	\$3.0000**/
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad	\$503.1995

**\*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 la División Mayorista, como se estipula en las condiciones de la OREDA y de no haberse completado exitosamente se hará de forma manual, cobrándose de manera unitaria.

\*\*/ En el caso particular esta tarifa, el Instituto resuelve adoptar la tarifa solicitada por Telmex y Telnor en virtud de que genera mejores condiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

## 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		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional Asimétrico	Nacional Simétrico
3	\$118.51	
5	\$127.65	
10	\$143.64	\$189.67
20	\$165.02	
30	\$186.26	\$250.67
40	\$204.69	
50	\$215.79	\$299.40
100	\$257.78	\$352.23
150	\$288.64	\$383.58
200	\$313.95	\$412.17
300	\$419.55	
350	\$451.02	
400	\$482.89	

Calidad VoIP		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional Asimétrico	Nacional Simétrico
3	\$144.38	
5	\$153.53	
10	\$169.52	\$215.54
20	\$181.22 **/	
30	\$212.13	\$276.54
40	\$230.57	
50	\$241.66	\$325.27
100	\$283.65	\$378.10
150	\$314.51	\$409.45
200	\$339.83	\$438.04
300	\$445.23	
350	\$478.63	
400	\$512.02	

\*\*/ En el caso particular esta tarifa, el Instituto resolvió adoptar la tarifa solicitada por Telmex y Telnor en virtud de que genera mejores condiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

### - 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)<sup>27</sup>. En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort	
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional
3	\$38.51
5	\$47.66
10	\$63.65
20	\$85.02
30	\$100.73
40	\$113.63
50	\$124.73
100	\$166.72
150	\$197.58
200	\$222.90
300	\$306.95
350	\$338.42
400	\$369.89

Nota: el ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

Calidad VoIP	
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional
3	\$64.38
5	\$73.53
10	\$89.52
20	\$110.90
30	\$126.60
40	\$139.51
50	\$150.60
100	\$192.59
150	\$223.45
200	\$248.77
300	\$332.63
350	\$366.03
400	\$399.42

Nota: el ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

#### -Otros conceptos de costos evitados aplicables al SAIB

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:

##### a) Relativos a la instalación de acometida:

**Escenario:** Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:

<sup>27</sup>Por ejemplo, cuando un CS contrata el SAIB y otro Concesionario Solicitante provee voz a través de un servicio de reventa.

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$3.4077
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$21.5218

**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	\$3.6884
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$7.0407
ONT	Ajuste de renta mensual	\$15.0388

**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 2.7100 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 7.0220 /Mes.

**- Generales**

• **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Instalación de acometida de cobre	\$587.4000
Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,948.6426
Visita en falso	\$420.4852
Cableado interior	\$598.0000
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$470.2024

• **Cobros opcionales**

**-Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades**

Tecnología	Precio
ADSL	USD 332,840.59
VDSL	USD 635,352.82
ONT	MXN 23,870,385.78

**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 266,272.47
VDSL	USD 508,282.26
ONT	MXN 19,096,308.62

**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 27.28
VDSL	USD 52.07
ONT	MXN 1,921.55

Concepto	Precio
Mensajería de equipo	\$162.6000
Servicio de entrega de equipo por personal Telmex en SAIB	\$421.3220

**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.

**Empresas Mayoristas:**

Por su parte, mediante Resolución P/IFT/250220/61, el Pleno del Instituto emitió la “RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS OFERTAS DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL PARA LAS EMPRESAS MAYORISTAS COMO INTEGRANTES DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE.”, aplicable con vigencia mínima al 31 de diciembre de 2020. En dicha resolución fueron autorizadas algunas modificaciones a la oferta de referencia, entre estas su anexo tarifario<sup>28</sup>.

Por lo anterior, se presentan a continuación las principales tarifas de los servicios que fueron determinadas por el Instituto en las Resoluciones P/IFT/250220/61 mediante distintas metodologías de costeos, como lo determinan las propias medidas:

**SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE LOCAL (SAIB)**

De conformidad con lo establecido en la Resolución P/IFT/250220/61, las Empresas Mayoristas ofrecerán el SAIB Local y Regional.

**Cobros no recurrentes del SAIB**

Concepto	Contraprestación
Habilitación del SAIB	\$125.8114
Habilitación masiva del SAIB*	\$35.3862 + \$87.341 x N
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	\$251.5997
Gastos de Habilitación por pCAI Local	\$753.6397
Gastos de Habilitación por pCAI Regional	\$753.6397
Gasto por modificación de ancho de banda	\$3.0000**/
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad	\$503.1995

<sup>28</sup> Anexo disponible en la siguiente liga <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/ofertadereferenciaparaledesagregaciondelbuclelocalparalasesempresamayoristas.pdf>.

**\*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.

\*\*/ En el caso particular esta tarifa, el Instituto resuelve adoptar la tarifa solicitada por Telmex y Telnor en virtud de que genera mejores condiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

## 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 asimétrico a nivel		Entrega del servicio simétrico a nivel	
	Regional	Local	Regional	Local
Velocidad de bajada (Mbps)				
3	\$106.40	\$93.05		
5	\$112.75	\$96.32		
10	\$123.88	\$102.10	\$156.15	\$119.19
20	\$138.82	\$109.93		
30	\$155.36	\$121.29	\$201.76	\$147.84
40	\$170.22	\$132.22		
50	\$177.74	\$135.80	\$241.10	\$176.83
100	\$207.34	\$151.73	\$278.24	\$196.68
150	\$229.15	\$163.57	\$298.53	\$204.76
200	\$247.08	\$173.35	\$318.27	\$214.76
300	\$360.46	\$295.29		
350	\$387.49	\$317.43		
400	\$414.52	\$339.58		

Calidad VoIP	Entrega del asimétrico servicio a nivel		Entrega del simétrico servicio a nivel	
	Regional	Local	Regional	Local
Velocidad de bajada (Mbps)				
3	\$125.87	\$105.47		
5	\$132.22	\$108.73		
10	\$143.35	\$114.51	\$175.62	\$131.60
20	\$158.29	\$122.35		
30	\$174.83	\$133.70	\$221.23	\$160.25
40	\$189.69	\$144.63		
50	\$197.22	\$148.22	\$260.57	\$189.24
100	\$226.81	\$164.14	\$297.71	\$209.09
150	\$248.62	\$175.98	\$318.00	\$217.18
200	\$266.55	\$185.76	\$337.74	\$227.17
300	\$379.88	\$307.80		
350	\$408.37	\$330.88		

Calidad VoIP Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del asimétrico servicio a nivel		Entrega del simétrico servicio a nivel	
	Regional	Local	Regional	Local
400	\$436.86	\$353.97		

## - 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)<sup>29</sup>.

En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del servicio a nivel	
	Regional	Local
3	\$26.40	\$13.06
5	\$32.75	\$16.32
10	\$43.89	\$22.10
20	\$58.82	\$29.94
30	\$69.83	\$35.76
40	\$79.16	\$41.16
50	\$86.69	\$44.75
100	\$116.28	\$60.67
150	\$138.09	\$72.51
200	\$156.02	\$82.29
300	\$247.86	\$182.69
350	\$274.89	\$204.83
400	\$301.92	\$226.98

Nota: el ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

Calidad VoIP Velocidad de bajada (Mbps)	Entrega del servicio a nivel	
	Regional	Local
3	\$45.87	\$25.47
5	\$52.22	\$28.73
10	\$63.36	\$34.51
20	\$78.29	\$42.35
30	\$89.30	\$48.17
40	\$98.63	\$53.57
50	\$106.16	\$57.16
100	\$135.75	\$73.08
150	\$157.56	\$84.92
200	\$175.49	\$94.70
300	\$267.28	\$195.20
350	\$295.77	\$218.28
400	\$324.26	\$241.37

<sup>29</sup>Por ejemplo, cuando un CS contrata el SAIB y otro Concesionario Solicitante provee voz a través de un servicio de reventa.

Nota: el ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

#### -Otros conceptos de costos evitados aplicables al SAIB

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:

##### a) Relativos a la instalación de acometida:

**Escenario:** Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$3.4077
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$21.5218

##### 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	\$3.6884
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$7.0407
ONT	Ajuste de renta mensual	\$15.0388

##### 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 2.7100 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 en SAIB" se descontará de la renta mensual un monto de 7.0220 /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), SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE LOCAL (SDCSBL) y SERVICIO DE DESAGREGACIÓN VIRTUAL DEL BUCLE LOCAL (SDVBL)**

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SDTBL	\$533.3450
Habilitación del SDTSBL	\$533.3450
Habilitación del SDCBL	\$533.3450
Habilitación del SDCSBL	\$533.3450
Habilitación del SDVBL	\$280.4100

- **Cobros recurrentes**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por usuario)	\$83.4234
Renta mensual de Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (por línea)	Renta mensual (por usuario)	\$1,137.9338
Renta mensual de SDTSBL	Renta mensual (por usuario)	\$52.5669
Renta mensual de SDCBL	Renta mensual (por usuario)	\$12.5135
Renta mensual de SDCSBL	Renta mensual (por usuario)	\$7.8850
Renta mensual de SDVBL	Renta mensual (por línea)	\$168.9726

### 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	\$130,707.31
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa	\$220,865.80
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	\$973.66	\$911.45	\$904.80
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2	\$973.66	\$911.45	\$904.80
Renta mensual por coubicación de Tipo 3	\$2,572.89	\$2,393.56	\$2,218.57
Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa	15.0635		

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

Capacidad (amperes por tablilla)	Cobro adicional del interruptor termo magnético
	Costo por tablilla (contraprestación mensual)
20	\$12,214.5408
30	\$18,321.8112
40	\$24,429.0816
50	\$30,536.3520
60	\$36,643.6224
70	\$42,750.8928
80	\$48,858.1632
90	\$54,965.4336
100	\$61,072.7040
150	\$91,609.0560
200	\$122,145.4080

La Reasignación y la Recuperación de Espacios se cotizará de manera particular y el precio variará de acuerdo con 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	\$11,630.6714
Escalerilla de aluminio de 6" o 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL (por metro lineal)	\$706.4068

- **Cobros recurrentes**

Concepto	Contraprestación anual
Cableado Multipar de 70 pares con blindaje y estañado de línea (por metro lineal)	\$124.2691

#### - Servicio de Cableado de DFO de la Empresa Mayorista 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)	\$59.0579
Escalerilla por fibra óptica con fijación en losa	\$562.6731

### -Empalme

Concepto	Contraprestación
Empalme (costo fijo)	\$250.8103
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)	\$13.5759
Renta de instalaciones	\$134.5957

### - 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	\$2,766.3851
Instalación de cableado multipar	\$1,059.6876
Tablilla de 100 usuarios	\$573.9600

- Cobros recurrentes**

### -Anexo de caja de distribución

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el anexo a caja de distribución	\$3,238.5900

### -Cableado multipar

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el cableado multipar (costo fijo por materiales)	\$1,240.5700
Renta anual por el cableado multipar (costo variable por metro)	\$24.4465

### - Generales

- Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Instalación de acometida de cobre	\$587.4000
Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,948.6426
Visita en falso	\$420.4852
Cableado interior	\$598.0000
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$470.2024

- **Cobros opcionales**

**-Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades**

Tecnología	Precio
ADSL	USD 332,840.59
VDSL	USD 635,352.82
ONT	MXN 23,870,385.78

**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 266,272.47
VDSL	USD 508,282.26
ONT	MXN 19,096,308.62

**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 27.28
VDSL	USD 52.07
ONT	MXN 1,921.55

Concepto	Precio
Mensajería de equipo	\$162.6000
Servicio de entrega de equipo por personal Telmex en SAIB	\$421.3220

**Nota:** Tomando en cuenta dos meses de antelación, el CS desde la solicitud de los servicios tendrá que definir el número de unidades que necesitará y el procedimiento de entrega.

## 8.2.6 SERVICIOS PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA (FIJA)

De conformidad con el Acuerdo de Separación Funcional, los servicios de acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre y en Piso, así como aquellos servicios relacionados con éstos, serán proporcionados por Telmex y Telnor a través de sus Divisiones Mayoristas, mientras que el acceso a ductos, postes y pozos, y servicios relacionados, será provisto por las Empresas Mayoristas.

### Servicios relativos a Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva de las Divisiones Mayoristas

Mediante la Resolución P/IFT/250220/60, el Pleno del Instituto emitió la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS OFERTAS DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE

INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LAS DIVISIONES MAYORISTAS DE TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. Y DE TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.”, aplicables con una vigencia mínima al 31 de diciembre de 2020. En dicha resolución fueron autorizadas algunas modificaciones a la oferta de referencia, entre estas su anexo tarifario<sup>30</sup>.

Las tarifas autorizadas fueron establecidas como sigue:

- a) Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Torre**
- Estructura situada en una azotea**

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m<sup>2</sup>) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo con las características de las torres instaladas en azoteas se describe a continuación:

Tipo de Estructura	Unidad	Valor
Torre Arriostrada	MXN / Mes	\$ 9,890.0250
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 6,908.0727

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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEP en su respuesta a la Solicitud de Factibilidad indicara sobre la posibilidad del uso discontinuo de la franja y en caso de determinar que no es posible sólo presentará el resultado de Factibilidad sobre una franja de 4 ml con referencia al centro de radiación principal.

En caso de que el AEP permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro Concesionario [o Autorizado] Solicitante solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEP notificará al primero para que decida ocupar a la brevedad el espacio correspondiente en la torre o en su defecto manifieste que no cuenta con interés (el Concesionario [o Autorizado] Solicitante contará con un plazo de 10 días hábiles para ocupar el sitio conforme a la solicitud de ocupación original), teniendo claro que de no ocupar el espacio se le podrá dar acceso a otro Concesionario [o Autorizado] sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m<sup>2</sup> o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo con la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m<sup>2</sup>, por la Altura del centro de radiación (NCR) que es la distancia del punto medio de la antena al suelo en metros, por la cantidad de:

Elemento	Unidad	Torre Arriostrada	Torre Autosoportada
Factor de cobro	M.N./m <sup>3</sup>	50.9631	21.0112

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo con el tipo de estructura que corresponda:

<sup>30</sup> Anexo disponible en la siguiente liga <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/ofertadereferenciainfraestructurapasivaparalasddivisionesmayoristas.pdf>.

Costo Adicional = Área de Antena m<sup>2</sup> \* Altura NCR en metros \* Factor de cobro

- **Estructura situada en al nivel del suelo**

La tarifa mensual por el uso de Espacio Aprobado en Torre de 8.5 metros cuadrados (m<sup>2</sup>) y una franja de 4 metros lineales (ml); exclusivamente para antenas de radiofrecuencia (RF) o de microondas (MW), independientemente de sus dimensiones, de acuerdo con las características de las torres no instaladas en azoteas se describe a continuación:

Tipo de Estructura	Unidad	Valor
Torre Arriestrada	MXN / Mes	\$ 8,086.8927
Torre Autosoportada	MXN / Mes	\$ 7,621.2399

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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> y 4 ml, a través de la división en las componentes en cuestión. El AEP en su respuesta a la Solicitud de Factibilidad indicara sobre la posibilidad del uso discontinuo de la franja y en caso de determinar que no es posible sólo presentará el resultado de Factibilidad sobre una franja de 4 ml con referencia al centro de radiación principal.

En caso de que el AEP permita hacer uso de franjas discontinuas y que se pudiera hacer uso de la segunda componente de manera posterior, si otro Concesionario [o Autorizado] Solicitante solicita el Servicio de Acceso y Uso Compartido en la torre en cuestión, el AEP notificará al primero para que decida ocupar a la brevedad el espacio correspondiente en la torre o en su defecto manifieste que no cuenta con interés (el Concesionario [o Autorizado] Solicitante contará con un plazo de 10 días hábiles para ocupar el sitio conforme a la solicitud de ocupación original), teniendo claro que de no ocupar el espacio se le podrá dar acceso a otro Concesionario [o Autorizado] sin que existirán ajustes de niveles tarifarios derivados del uso parcial del espacio.

En complemento, cualquier excedente de los 8.5 m<sup>2</sup> o de la franja de los 4 ml, será pagado de acuerdo a la cantidad que resulte de multiplicar el Área de antena en m<sup>2</sup>, 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 <sup>3</sup>	26.9808	27.7027

Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento de cálculo de acuerdo con el tipo de estructura que corresponda:

Costo Adicional = Área de Antena m<sup>2</sup> \* Altura NCR en metros \* Factor de cobro

- **Por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso**

La tarifa por el acceso y uso de Espacio Aprobado en Piso en el cual el agente económico preponderante tenga propiedad, o aquella por cuya propiedad sean causahabientes o cesionarios de sus derechos o que resulten de reestructuras corporativas o modificaciones accionarias derivadas de concentraciones de cualquier tipo a agentes vinculados con el agente económico preponderante, se seguirá el siguiente esquema de cobro:

Clasificación <sup>32</sup>	Estrato Socioeconómico	Unidad	Tipo de Espacio en Piso <sup>31</sup>		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / Mes	15,264.9547	15,646.0941	16,905.0583
Medio Alto	6	MXN / Mes	8,882.5579	9,262.6811	10,414.1603
Medio	5	MXN / Mes	3,787.5354	4,167.6586	4,990.3746
Medio Bajo	4	MXN / Mes	2,463.3482	2,843.4714	3,576.1145
Bajo	1, 2 y 3	MXN / Mes	481.1262	860.4798	1,284.6859

Por otra parte, en caso de que se requiera espacio adicional al considerado en la contraprestación anteriormente descrita, tendrá aplicación el siguiente esquema de cobro, la cual depende enteramente del gasto mensual total por metro cuadrado del área residual calculada<sup>33</sup>:

Clasificación	Estrato Socioeconómico <sup>3</sup>	Unidad	Tipo de Espacio en Piso		
			En Predio	En Azotea	En Caseta
Alto	7	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	163.0381	215.5367	306.9719
Medio Alto	6	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	90.7085	143.0671	219.6972
Medio	5	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	41.3524	93.7110	125.0569
Medio Bajo	4	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	31.3266	83.6852	102.6244
Bajo	1, 2 y 3	MXN / m <sup>2</sup> / Mes	5.7169	57.9695	34.4242

En caso de 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:

$$\text{Tarifa por tonelada de AC} = \frac{AC_{del\ cs}}{12,000\ BTU/h} \times \$19,477.2696 \text{ " M. N.}$$

<sup>31</sup> Tarifa por uso de 6.6 metros cuadrados de espacio horizontal, incluyendo el uso de espacios comunes y compartidos.

<sup>32</sup> 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>.

<sup>33</sup> El área residual calculada es la que se desprende de restarle al área del predio las áreas necesarias para la base de la torre, la caseta y el espacio necesario para el Concesionario Solicitante.

Donde:

- $AC_{del\ CS}$ , se refiere a la cantidad de BTU/h asociados a todos los equipos del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.
- **12,000 BTU/h**, refiere a una tonelada de refrigeración en términos de BTU/h.
- **\$"19,477.2696" 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<sub>del CS</sub>**, se refiere al consumo de energía necesario para los equipos del Concesionario [o Autorizado] Solicitante.
- **Energía necesaria<sub>en sala</sub>**, 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 (restringidores de acceso), instalaciones de equipo y alimentaciones conexas, existentes en el sitio. Estos rubros deben aplicarse únicamente en relación con la sala donde se instalaron los equipos.

Adicional a lo anterior, se deberá cubrir el costo correspondiente al consumo efectivamente realizado.

#### b) Servicio de Uso de Espacios Físicos

La contraprestación mensual por el uso del espacio dependerá del trabajo ejecutivo y la zona del sitio, predio o espacio físico solicitado y servicios auxiliares necesarios. Así mismo se indicará la cuota de mantenimiento asociada al servicio.

La cuota de mantenimiento incluye el pago de los siguientes servicios vigilancia, limpieza de áreas comunes, iluminación de áreas comunes, contratos de mantenimiento de equipos (elevadores, bombeo, alarmas contra incendio, control, alarmas de seguridad, planta de emergencia común, subestaciones, entre otros), seguros del edificio.

#### c) 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 el servicio de Torres	\$12,751.9565 por Torre
Para Sitios, Predios y Espacios Físicos*	\$6,231.6038 por Predio

\* 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

- **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 torres	\$ 4,781.1443 por Servicio
Construcción / Adaptación (Compartición de Espacios)	\$ 48,647.4718 por Servicio
Infraestructura de Fuerza	\$ 51,011.1836 por Servicio
Renta de Espacios Físicos	\$ 51,011.1836 por Servicio
Renta de Predios	\$ 51,011.1836 por Servicio

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	\$2,279.7732 (unidad base)

**d) Generales**

Concepto	Contraprestación Única
Visita Técnica en falso	\$671.5090

**e) 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.”*

**Servicios relativos a Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva de las Empresas Mayoristas**

Mediante Resolución P/IFT/250220/59, el Pleno del Instituto emitió la “RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS OFERTAS DE REFERENCIA PARA EL ACCESO Y USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LAS EMPRESAS MAYORISTAS COMO INTEGRANTES DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE”, aplicables con una vigencia mínima al 31 de diciembre de 2020. En dicha resolución fueron autorizadas algunas modificaciones a la oferta de referencia, entre estas su anexo tarifario<sup>34</sup>.

<sup>34</sup> Disponible en la siguiente liga: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/ofertadereferenciainfraestructurapasivaparalasesempresasmayoristas.pdf>.

Las tarifas fueron establecidas como sigue:

**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	
Canalización en Banqueta	Canalización en Arroyo
\$ 0.0235 M.N.	\$ 0.0459 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	\$ 50.9508
L2T	\$ 73.3582
L3T	\$ 49.7275
L4T	\$ 53.4556
L5T	\$ 61.6958
L6T	\$ 119.3647
K2C	\$ 234.7125
K3C	\$ 164.2361
M2T	\$ 148.1926
M1C	\$ 137.6778
M3C	\$ 165.2737
P2T	\$ 166.5131
P1C	\$ 232.6920
P2C	\$ 171.2650
C1T	\$ 140.0425
C2T	\$ 75.1143
C3T	\$ 59.3485
C1C	\$ 122.0404
C2C	\$ 78.1417
C3C	\$ 77.3156

**Cobro por:**

Concepto	Contraprestación anual
Alojamiento de cierre de empalme en un pozo	\$ 58.1103
Alojamiento de gaza de fibra óptica en un pozo	\$ 36.6449

**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	\$ 1.5271 / Kg (anual)
Por apoyos de protecciones para subidas o aterrizamientos	\$ 186.1145 (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) 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 con la cantidad de hilos de fibra óptica en el interior del cable, como el resultado de la suma de dos componentes una fija<sup>35</sup> 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 <sup>36</sup>	\$ 4,384.5032	\$ 4,499.1159
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$ 50.0395 M.N. / metro lineal de tendido de cable desagregado	\$ 71.3956 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 fija<sup>37</sup> 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	\$ 827.6980
Componente variable (por metro lineal de tendido de cable desagregado)	\$ 2.3023 / por metro lineal de tendido de cable desagregado

**c) Servicio de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte**

Con relación al servicio de canales ópticos de alta capacidad, la tarifa recurrente del servicio será:

Renta mensual servicios locales	
Velocidad	Renta mensual
STM 16 (2.5 Gbps)	\$153,913.95
STM 64 (10 Gbps)	\$381,979.81
GigaEthernet 1 Gbps	\$39,103.80
GigaEthernet 10 Gbps	\$104,757.85
GigaEthernet 100 Gbps	\$331,356.07

Renta mensual por tramo entre localidades				
	0-81 Km	82-161 Km	162-805 Km	> 806 Km

<sup>35</sup> Relativa a los diversos elementos de infraestructura e instalación necesarios para brindar el servicio, sin considerar el cable.

<sup>36</sup> Incluye un cierre de empalme de las 48 o 96 fibras.

<sup>37</sup> Relativa a los diversos elementos de infraestructura de los que hace uso dicho servicio.

Servicio	Parte fija	× Km						
STM 16 (2.5 Gbps)	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81	\$451,808.70	\$534.81
STM 64 (10 Gbps)	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28	\$1,536,149.61	\$1,818.28

Renta mensual por tramo entre localidades	
Velocidad	Cargo por Km
GigaEthernet 1 Gbps	\$180.75
GigaEthernet 10 Gbps	\$433.60
GigaEthernet 100 Gbps	\$1,040.12

**d) Servicio de Renta de Fibra Oscura**

Concepto	Contraprestación anual
Cobro por un hilo de fibra	\$ 676.5064 M.N. por km

**e) 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	\$1,517.6104 por km
Para Pozos y Canalizaciones	\$7,601.4822 por km
Para Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada.	\$ 6,231.6038 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	\$ 215.3596 por evento
Desazolve de un pozo	\$171.1077 por evento
Desagüe de un pozo	\$ 268.4620 por evento

- **Tarifas para servicios de Análisis de Factibilidad.**

El Análisis de Factibilidad consiste en la evaluación del anteproyecto o solicitud de Participación 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	\$ 1,111.2719 por Servicio
Para la compartición de pozos, de ductos y canalizaciones	\$ 1,030.5823 por Servicio
Para el Servicio de Renta de Fibra Oscura	\$ 849.4589 por Servicio

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	\$2,279.7732 (unidad base)

**f) Generales**

Concepto	Contraprestación Única
Visita Técnica en falso	\$671.5090

**g) Tarifas por Trabajos Especiales**

Por lo que hace a la tarifa por Trabajos Especiales, se determinará de acuerdo con lo previsto en la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura de Telmex y Telnor en los siguientes términos:

*“Los trabajos se cotizarán de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura que el Concesionario Solicitante desee instalar, los trámites administrativos y solicitudes de permiso necesarias, así como lo análisis de factibilidad correspondientes y la gestión administrativa de los trabajos.”*

En la Ciudad de México a veintinueve de marzo de dos mil veintidós, fecha en la que se concluye el Tercer Informe Trimestral dos mil veinte de Cumplimiento a las Medidas y la Regulación Asimétrica Impuestas al Agente Económico Preponderante 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 refiere el artículo 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente. Dada su naturaleza, constituye un documento meramente informativo en términos del artículo 275 de la LFTR, dirigido a verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la presentación de información documental, es decir no tiene por objeto pronunciarse respecto del cumplimiento de obligaciones para la realización de cualquier trámite ante el Instituto, ni para la emisión de la certificación de cumplimiento efectivo a que se refiere el artículo Décimo transitorio del decreto por el que fue expedida la LFTR, ya que la misma se emitirá, en su caso, únicamente a solicitud del AEP previa supervisión y verificación del cumplimiento efectivo de sus obligaciones. Este informe no prejuzga sobre las posibles sanciones que pudieran derivarse de cualquier incumplimiento detectado por el Instituto en el ejercicio de sus facultades de supervisión y verificación, por lo que de resultar procedente iniciará los procedimientos sancionatorios o emitirá las sanciones que pudieran devenir con motivo de la supervisión y/o verificación descrita en el presente informe.

Lo anterior con fundamento en el artículo 275 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y lo dispuesto en el artículo 41 y 43 BIS del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente, la Directora General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica, adscrita a la Unidad de Cumplimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones firma. -----

