

## INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES



EL PRESENTE DOCUMENTO HACE CONSTAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- ACTO JURÍDICO Y/O DOCUMENTACIÓN QUE SE INSCRIBE EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES
- CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES\*

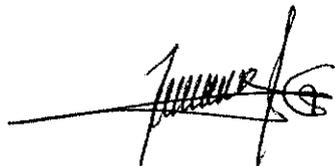
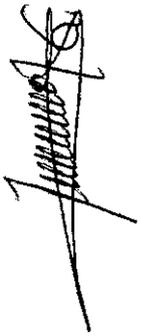
UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL  
REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

\*La constancia de inscripción se localiza al final del presente documento firmada electrónicamente.



**Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local  
(OREDA-División Mayorista TELMEX)  
2022**



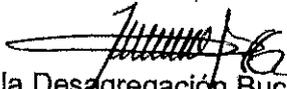
## Índice

ÍNDICE.....	2
DEFINICIONES.....	4
ACRÓNIMOS.....	6
1. INTRODUCCIÓN Y GENERALES.....	7
1.1 PRERREQUISITOS.....	8
1.2 PRONÓSTICO DE SERVICIO.....	8
1.3 SITUACIÓN DE LA ÁCOMETIDA DEL USUARIO FINAL.....	9
1.4 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.....	10
1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios.....	10
1.4.2. Motivos de objeción.....	13
1.5 CAUSALES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL EN LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	14
1.6 PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL SUScriptor.....	14
1.7 PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DEL BUCLE DE COBRE.....	18
1.8 SOLICITUDES MASIVAS.....	18
2. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	19
2.1 INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	20
2.2 PRUEBAS DE PRIMERA APLICACIÓN.....	20
3. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS.....	21
3.1 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR USUARIO Y CONTRASEÑA PARA CONSULTAR INFORMACIÓN EN LA INTERFAZ EN LA PÁGINA EN QUE SE PUBLIQUE LA OREDA.....	23
3.2 PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN SEG A TRAVÉS DE VPN.....	23
3.3 DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS, DOCUMENTOS E INFORMACIÓN A LA QUE SE TIENE ACCESO.....	28
3.4 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL SITIO DE INTERNET.....	33
3.5 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL SEG.....	33
3.6 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE FORMA PRESENCIAL.....	34
3.7 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL MEDIO ALTERNO.....	34
4. SERVICIOS DE REVENTA.....	35
4.1 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA.....	35
4.2 SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET.....	37
4.3 SERVICIO DE REVENTA DE PAQUETES.....	38
4.4 VELOCIDADES SIMÉTRICAS.....	40
4.5 VENTA DE MÓDEM Y ONT PARA REVENTA.....	40
4.6 REGISTRO DE LLAMADAS (CDR).....	43
4.7 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA.....	45
4.8 PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA.....	54
4.9 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE REVENTA.....	54
4.10 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA.....	58

5.	<u>SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRMLT)</u> .....	60
5.1	<u>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA</u> .....	60
5.2	<u>PREMISAS E IMPLICACIONES DEL SERVICIO</u> .....	60
5.3	<u>ARQUITECTURA</u> .....	62
5.4	<u>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS</u> .....	64
5.5	<u>SEÑALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CÓDIGOS IDD E IDO</u> .....	65
5.6	<u>LISTA DE SERVICIOS DIGITALES APLICABLES</u> .....	67
5.7	<u>INTERFACES DE USUARIO Y DE RED</u> .....	68
5.8	<u>OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO</u> .....	68
5.9	<u>PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SRMLT</u> .....	68
5.10	<u>PLAZOS DE ENTREGA DE SRMLT</u> .....	76
5.11	<u>PARÁMETROS E INDICADORES PARA PROVISIÓN DEL SERVICIO</u> .....	76
6.	<u>TRABAJOS ESPECIALES</u> .....	79
6.1	<u>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD, ACEPTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS ESPECIALES</u> 81	
6.2	<u>PLAZOS DE TRABAJOS ESPECIALES</u> .....	83
6.3	<u>PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE TRABAJOS ESPECIALES</u> .....	83
7.	<u>Servicio Opcional de Cableado Interior de usuario final</u> .....	84

## Definiciones

- 1) **Acometida o conexión al domicilio del usuario final:** Infraestructura de telecomunicaciones que permite conectar desde la caja terminal de distribución de la red local hasta el punto de conexión terminal de la red ubicado en el domicilio del usuario.
- 2) **Acuerdo de Nivel de Servicio:** Acuerdo formal entre la División Mayorista (DM) y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante que establece las características del servicio, las responsabilidades y los derechos y obligaciones de las partes.
- 3) **Autorizado Solicitante:** Persona física o moral que cuenta con una autorización otorgada por el Instituto y que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red local de TELMEX a fin de prestar servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.
- 4) **Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** Son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo ajenos al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no puede evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelve, ya para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo.
- 5) **División Mayorista (DM) TELMEX:** Para efectos de la presente Oferta significa la División Mayorista de Teléfonos de México S.A.B. de C.V.
- 6) **Espacio Vacante:** Se refiere a los espacios al interior de las instalaciones de TELMEX que no estén ocupados por equipos de telecomunicaciones y otros equipamientos auxiliares y personal necesarios para su mantenimiento, ni sean espacios comunes necesarios para la movilidad de personas y equipos (tales como pasillos y accesos para apertura de puertas), y puedan ser físicamente empleados para la instalación de equipos de telecomunicaciones de los Concesionarios Solicitantes.
- 7) **Empresa Mayorista (EM):** Para efectos de la presente Oferta, deberá entenderse como las empresas creadas en cumplimiento las Medidas de Preponderancia y la Resolución de Separación Funcional, es decir, las empresas Red Nacional de Última Milla S.A.P.I. de C.V. y Red Última Milla del Noroeste S.A.P.I. de C.V.
- 8) **Fibra hasta el Hogar:** Arquitectura de despliegue de red acceso basada en fibra óptica como medio de transmisión la cual emplea tecnologías que permiten el acceso hasta el domicilio del usuario final.
- 9) **Incidencia o falla:** Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos para cada servicio indicados.
- 10) **Instituto:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 11) **Número de Identificación de Solicitud:** Identificador asignado a cada solicitud de servicios de desagregación.
- 12) **Red Óptica Pasiva Gigabit:** Tecnología de acceso de fibra óptica, que transporta información en una configuración punto a multipunto mediante divisores ópticos pasivos.

- 
- 13) **Servicio de Reventa:** Servicio que permite al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante realizar la reventa o comercialización de la línea, acceso a Internet o cualquier otro servicio registrado ante el IFT, de la Red pública de telecomunicaciones de TELMEX.
  - 14) **Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica:** Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica de TELMEX para la entrega de todas las llamadas telefónicas originadas por los usuarios finales del Concesionario Solicitante (CS), en desagregación para el nuevo servicio SRMLT hasta el punto de entrega con la red del CS.
  - 15) **Sistema Electrónico de Gestión/Sistema Integrador Para Operadores:** Herramienta que tiene como objetivo permitir a los Concesionarios Solicitantes consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de TELMEX, solicitar los servicios de interconexión, enlaces dedicados, compartición de infraestructura y 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.
  - 16) **Terminal de Red Óptica** Equipo de telecomunicaciones ubicado en las instalaciones del cliente final que termina la red óptica de acceso. Este elemento está del lado de la red que provee la interfaz del usuario hacia la red de fibra óptica.
  - 17) **Tráfico:** Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se conduce a través de una red pública de telecomunicaciones.
  - 18) **Usuario Final:** Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.
- 

**Acrónimos**

<b>AEP</b>	Agente Económico Preponderante
<b>CDR</b>	Registro de Llamadas Realizadas (CDR, por sus siglas en inglés)
<b>CIC</b>	Cableado Interior del Cliente
<b>CLLI</b>	Identificador de Ubicación de Lenguaje Común
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante/Autorizado Solicitante
<b>DM</b>	División Mayorista
<b>FTTH</b>	Fibra hasta el Hogar (FTTH, por sus siglas en inglés)
<b>FTTN</b>	Fibra hasta el Nodo (FTTN, por sus siglas en inglés)
<b>GPON</b>	Red Óptica Pasiva Gigabit (GPON, por sus siglas en inglés)
<b>IDO</b>	Indicador de Red de Origen
<b>IDD</b>	Indicador de Red de Destino
<b>IP</b>	Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés)
<b>LAN</b>	Red de Área Local (LAN, por sus siglas en inglés)
<b>N.A.</b>	Numero de A
<b>N.B.</b>	Numero de B
<b>NIS</b>	Número de Identificación de Solicitud
<b>N.N.</b>	Número Nacional
<b>OLT</b>	Terminal de Línea Óptica (OLT, por sus siglas en inglés)
<b>ONT</b>	Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés)
<b>OREDA</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
<b>OSI</b>	Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI, por sus siglas en inglés)
<b>POTS</b>	Servicio Telefónico Simple (POTS, por sus siglas en inglés)
<b>PCT/PTC</b>	Punto de Conexión Terminal
<b>SRMLT</b>	Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica
<b>SEG</b>	Sistema Electrónico de Gestión
<b>SLA</b>	Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)
<b>SRI</b>	Servicio de Reventa de Internet
<b>SRP</b>	Servicio de Reventa de Paquetes
<b>VoIP</b>	Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés)

Las definiciones y abreviaturas comprendidas en la presente Oferta podrán ser utilizadas indistintamente en singular o plural, en masculino o femenino, según corresponda.

## 1. Introducción y Generales

La OREDA tiene como objetivo establecer los términos y condiciones para los Servicios de Desagregación, de tal forma que los Concesionarios Solicitantes con Título de Concesión (o Concesión Única), para operar redes públicas de telecomunicaciones, o bien los Autorizados Solicitantes, puedan proveer servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales mediante los servicios contenidos en esta OREDA.

Los **Servicios de Desagregación del Bucle Local** contenidos en la OREDA son:

- Servicio de Reventa (SR):
  - Reventa de Línea Telefónica (SRL);
  - Reventa de Internet (SRI);
  - Reventa de Paquetes (SRP);
- Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT);

Adicionalmente al primer CIC que forma parte del servicio de acometida, el CS puede contratar el servicio opcional de instalación de cableado interior dentro de las premisas de su usuario (tal como se encuentra establecido en el Título de Concesión del AEP, condición 1-3 que se trata de un servicio "en el inmueble del suscriptor"), ya sea para extensiones de CIC o de forma complementaria a cualquier servicio que se hubiera contratado por un CS respecto a esta OREDA. Las condiciones particulares en que se prestará dicho servicio se establecen en la sección "Servicio Opcional de Cableado Interior de Usuario Final" de este documento.

TELMEX proveerá los Módem y/u ONT en el domicilio del usuario, en las mismas condiciones en que el AEP lo hace para sus usuarios de conformidad con la siguiente tabla:

Servicio	Módem	ONT
Servicios de Reventa	Proveer	Proveer

Casos de entrega de Módem

Las condiciones particulares en que se presta dicho servicio se establecen en la sección relativa a Módem/ONT para cada Servicio.

TELMEX atenderá todas las solicitudes que le sean presentadas por los CS relativas a la presente OREDA en los términos y condiciones estipulados, salvo cuando no sea factible su atención conforme a lo señalado en las secciones 1.4.1 y 1.4.2 de esta OREDA.

En la provisión de los servicios de desagregación de reventa se deberá aplicar el principio de primeras entradas, primeras salidas (FIFO por sus siglas en inglés), desde la recepción de las solicitudes hasta la atención de las órdenes de trabajo de instalación, sin menoscabo de que por

una provisión eficiente estas puedan terminar en orden distinto, situación que se considera viable en casos de excepción por casos prioritarios como Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, seguridad nacional u obligaciones gubernamentales. Las excepciones deberán garantizar en todo momento que no se contravenga el principio de no discriminación en la provisión de los servicios de desagregación.

Al momento de la contratación de los servicios el CS deberá expresar el tipo de usuario que desea contratar. Si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado una línea residencial no es persona física, se habilitará la línea en la modalidad comercial.

### 1.1 Prerrequisitos

Para contratar los servicios objeto de la OREDA el CS deberá:

- Ser titular de una concesión para operar redes públicas de telecomunicaciones o tener Concesión única otorgada por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la cual deberá estar vigente, o bien, estar debidamente facultado por el Instituto para prestar servicios de telecomunicaciones mediante una Autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones.
- Firmar el Convenio. TELMEX firmará el Convenio respectivo en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la solicitud que haya realizado el CS a través del correo electrónico [desagregacion@telmex.com](mailto:desagregacion@telmex.com).
- Solicitar los usuarios y contraseñas para el acceso a la página o sitio de Internet de TELMEX para consultar la información de los servicios y de acceso al SEG para la consulta de información y gestión de los servicios de desagregación.
- Solicitar la conectividad SEG vía VPN.
- Solicitar los servicios mediante el SEG.

### 1.2 Pronóstico de servicio.

El CS podrá entregar un pronóstico para los servicios de desagregación, teniendo en cuenta que el no entregar pronósticos no constituye una condicionante para la entrega de los servicios (en este sentido la entrega o no de pronósticos para el SRL, no afectará los parámetros o indicadores de calidad de éstos). En su caso, la entrega se realizará conforme a lo siguiente:

Fecha límite	Periodo de aprovisionamiento
30 de junio	Enero-junio del año inmediato posterior
31 de diciembre	Julio-diciembre del año inmediato posterior

#### Fechas para pronósticos del servicio

Asimismo, los CS podrán ajustar sus pronósticos conforme a lo siguiente:

Fecha límite	Periodo de ajuste de pronóstico
30 de septiembre	Enero-junio del año inmediato posterior
31 de marzo	Julio-diciembre del año corriente

**Fechas para ajustar los pronósticos del servicio**

Si los pronósticos no son entregados dentro de la fecha indicada, se considerarán como no entregados. Sin embargo, en ningún caso la provisión de los servicios de desagregación estará condicionada a la entrega de pronósticos.

La granularidad que deberán tener los pronósticos entregados por los Concesionarios Solicitantes será al menos la siguiente:

Servicio	Granularidad
SRL, SRI, SRP, SRMLT	Número de servicios a solicitar

**Granularidad de Pronósticos**

En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más a los pronosticados, los servicios excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo el esquema fecha compromiso (Due Date) y delimitado a un máximo de 150% de los plazos originales de entrega.

En caso de que los servicios contratados en el año anterior de referencia N sean menores al 70% de lo pronosticado, el CS considerará en el pronóstico del año N+1 un volumen de servicios no mayor al equivalente al 120% de los servicios realmente contratados en el año N.

**1.3 Situación de la Acometida del usuario final.**

La acometida al domicilio del usuario final constituye la parte común de los servicios de desagregación y presenta tres posibles escenarios. En la siguiente tabla se muestra el alcance del servicio en estos casos:

Condición física de la acometida.	Responsabilidad de TELMEX
Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y permite brindar los servicios solicitados por el CS.	El Servicio se entrega con la acometida actual. En caso de requerirse la sustitución será con cargo al CS.

**Situación de la acometida al usuario final**

Para los escenarios donde no existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar servicios solicitados, estos se realizarán bajo las condiciones que técnicamente sean factibles.

En los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance del servicio incluirá la instalación de la misma, así como el DIT<sup>1</sup>, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir:

Para acometida de cobre:

- Bajante
- DIT
- Roseta

Para acometida de fibra:

- Bajante óptico
- Jumper
- Roseta óptica

Quando TELMEX provea la acometida o sea necesario que adecue la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio, y que éste permitirá el acceso a TELMEX para la instalación del CIC que va acompañado con la instalación de la acometida para la entrega del servicio ya sea en cobre o fibra óptica. En caso de visita en falso se aplicará cobro al CS de acuerdo con lo establecido en esta Oferta. En caso de visita en falso o que no se instale la acometida por responsabilidad de TELMEX, éste se hará acreedor a la pena correspondiente según lo estipulado en el Anexo B. Cuando se trate de un cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, se considerará como modificación del servicio conforme al procedimiento establecido para cada servicio.

## 1.4 Disponibilidad de recursos

### 1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios

TELMEX prestará los servicios de desagregación sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de red en todos los casos en que el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por TELMEX o exista acometida en el domicilio del usuario final que permita la prestación de los servicios. En estos casos y específicamente cuando se solicite SRI o SRP tampoco será necesaria la revisión de recursos de red y factibilidad técnica si los CS solicitan velocidades de internet iguales o menores a la velocidad máxima soportada por el bucle, de acuerdo con la información contenida en las bases de datos a las que los CS tendrán acceso, según lo estipulado en la sección "Información relacionada con los servicios" de la OREDA.

<sup>1</sup> Como lo estipula el Título de Concesión de Telmex

En caso de que la información en el SEG sea incorrecta o se niegue un servicio por causas de falla o ausencia de algún elemento o recurso de red previsto para los servicios de desagregación, se procederá a resolver su instalación mediante la búsqueda de alternativas de solución en los procesos de la sección de "Motivos de Objeción" de esta OREDA.

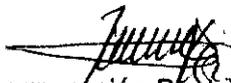
En caso de que TELMEX declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales que cumplan con los criterios y condiciones establecidas en la sección "Trabajos Especiales" de esta OREDA, los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados.

TELMEX también brindará los servicios cuando no existan acometidas a los domicilios de los usuarios, pero se cuente con los recursos de red asociados para prestar los servicios a dichos domicilios. La ausencia de recursos de red será notificada a los CS mediante las siguientes etiquetas del SEG:

- **SRL:**
  - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;
- **SRI y SRP:**
  - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;
  - Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) Inadecuada;
- **SRMLT:**
  - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;

Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta de recursos de red, TELMEX indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio, especificando y distinguiendo aquellos que le hubiere notificado la EM, dentro de los motivos autorizados por el Instituto, a efecto de brindar mayor claridad en la información a los CS. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios, incluyendo los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:

- **SRL:**
  - Líneas telefónicas disponibles en central;
  - Tablillas en distribuidor general (terminales);
  - Bucle en red principal (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas asignadas a la Planta Externa en el DG y se llevan hasta las Cajas de Distribución);
  - Bucle en red secundaria (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas en la CD y se llevan hasta los puntos de Dispersión-Terminales) que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
  - Caja terminal.
- **SRI:**
  - Equipos de acceso de tecnología Ethernet;
  - Equipo de acceso DSLAM, puerto DSLAM, par en red principal y par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
  - Equipo de acceso TBA, puerto TBA, par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
  - Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica.
- **SRP:**
  - Equipos de acceso de tecnología Ethernet;
  - Equipo de acceso DSLAM, Línea telefónica disponible en central, puerto DSLAM, par de cobre en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
  - Equipo de acceso TBA, Línea telefónica en central, puerto TBA, fibra óptica en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
  - Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica.
- **SRLMT:**
  - Líneas telefónicas disponibles en central;
  - Tablillas en distribuidor general (terminales);
  - Bucle en red principal (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas asignadas a la Planta Externa en el DG y se llevan hasta las Cajas de Distribución);
  - Bucle en red secundaria (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas en la CD y se llevan hasta los puntos de Dispersión-Terminales) que cumpla con los parámetros técnicos mínimos;
  - Caja terminal.



#### 1.4.2. Motivos de objeción

Para los casos en que el SEG permita contratar y agendar servicios y en alguna etapa subsecuente del proceso de instalación se notifique una objeción técnica por falta de algún recurso de red, errores en la información del SEG o alguna razón no justificada en la OREDA, TELMEX notificará vía SEG la causa de la objeción de manera detallada y la naturaleza del imprevisto

Cuando se objeten las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar un paro de reloj en el plazo de cumplimiento, por lo que en este caso no implicará penalización para TELMEX por excederse de dicho plazo, y TELMEX iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio que se notificará a través del SEG para su seguimiento por el CS. TELMEX le informará al CS a través del SEG si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.

El plazo para que TELMEX notifique al CS la alternativa de solución no deberá superar 3 (tres) días hábiles, y el plazo para su implementación será de máximo 8 (ocho) días hábiles, ambos plazos a partir de la notificación de la objeción por parte de TELMEX.

Quando no sea posible entregar el servicio en sitio por algún caso fortuito o de fuerza mayor, TELMEX notificará vía SEG al CS sobre dicha circunstancia. No será causal de suspensión o cancelación del servicio cualquier condición resultado de eventos imprevistos ajenos a TELMEX y al CS que no permita la habilitación y aprovisionamiento del servicio en la fecha programada de habilitación. TELMEX notificará vía SEG al CS dentro de las siguientes 24 hrs. la causa y naturaleza del imprevisto y reprogramarán en conjunto una nueva fecha para la instalación del servicio.

En caso de que el CS no acepte el paro de reloj y el proceso de revisión para determinar una solución alternativa o en el caso de que se acepte, pero no se encuentre solución para instalar el servicio, se debe considerar el servicio como objetado por TELMEX para efectos de los indicadores de calidad.

Se establece un límite del diez por ciento (10%) por CS de las solicitudes de servicios de desagregación que podrán ser admitidas para los procesos de paro de reloj y búsqueda de soluciones alternas. El número de solicitudes que presenten objeciones técnicas excedentes de este límite se clasificarán como objetadas por TELMEX para efectos de los indicadores de calidad.

#### 1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de los servicios.



TELMEX podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios y el CS a través del SEG podrá visualizar la situación administrativa de la línea a desagregar. Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:

Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:

- Baja de la línea
- Cambio de domicilio
- Cambio de número
- Desagregación con otro CS
- Que esté en proceso de portabilidad

No se suspenderá o cancelará el servicio por eventos imprevistos ajenos a TELMEX y al CS que impidan la habilitación y aprovisionamiento del servicio en la fecha programada de habilitación. TELMEX notificará vía SEG dentro de las siguientes 24 hrs. la causa y naturaleza del imprevisto y reprogramarán en conjunto una nueva fecha para la instalación del servicio.

#### 1.6 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor

La verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios, ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones. El único requisito que se solicitará para la verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final, es la presentación del solicitante (CS) del siguiente Formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final<sup>2</sup>, o en su caso si la solicitud se realiza de forma electrónica, presentar digitalizados el Formato de verificación de la voluntad del suscriptor firmado, acompañado de la identificación del usuario (INE, Pasaporte, Cédula o Cartilla).

La verificación de la voluntad del suscriptor corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desea cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratados. El nuevo proveedor del servicio será responsable de la verificación de la voluntad para el cambio de proveedor, así como de ejecutar la portabilidad cuando se requiera, en los términos dispuestos por las Reglas de Portabilidad Numérica publicadas el 12 de noviembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, así como sus posteriores modificaciones.

El nuevo proveedor (receptor), incluido el AEP, será responsable de resguardar, por un periodo de cuando menos seis meses, la documentación proporcionada por el usuario final/suscriptor, así como entregar al Instituto dicha documentación en caso de requerirla.

<sup>2</sup> El nuevo proveedor del servicio (receptor) deberá resguardar el documento en el que el suscriptor da su consentimiento al usuario final de realizar la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.

La información relativa a datos personales deberá ser utilizada únicamente para los fines para los cuales fue recabada, asimismo cuando hayan cumplido con la finalidad para la que fueron proporcionados, el responsable podrá conservar los datos personales exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento, observando en todo momento la legislación aplicable en materia de acceso a la Información y tratamiento y protección de datos personales.

Los CS no incurrirán en actividades de retención o de promoción de sus propios servicios, por lo que para tal efecto no deberán establecer comunicación con el suscriptor que solicite el cambio de proveedor, a partir de que el CS-B (proveedor receptor del servicio) le notifique al CS-A (proveedor donador del servicio) la solicitud de cambio del suscriptor durante el tiempo en el que se tramita su solicitud y hasta quince días naturales después de que TELMEX le haya notificado al CS-A que se habilitaron los servicios de telecomunicaciones solicitados por el CS-B.

Las solicitudes que se reciban serán atendidas como alta de servicio, por tanto, se dará de baja el servicio con el proveedor actual (donador) y se hará el cambio con el nuevo proveedor del servicio (receptor). Para realizar la verificación de la voluntad el suscriptor/usuario final se cuenta con tres escenarios:

1. De TELMEX a CS: El CS realiza ante TELMEX el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.
2. De CS a TELMEX: el CS realiza ante el proveedor actual el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.
3. De CS a CS: Un CS (nuevo proveedor del servicio) realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el proveedor actual y TELMEX. En este caso se incluirá a TELMEX para que ésta realice las adecuaciones correspondientes a los servicios de desagregación.

**Procedimiento de verificación de voluntad del suscriptor/usuario final y cambio de Concesionario Escenarios de TELMEX al CS, del CS a TELMEX y del CS al CS (donador – receptor):**

**1) Escenarios de TELMEX al CS**

El CS solicitará a TELMEX los servicios de desagregación correspondientes, anexando el formato de verificación de la voluntad debidamente firmado.

De forma alterna el CS podrá cargar en el SEG el formato<sup>3</sup> de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

TELMEX habilitará los servicios correspondientes al nuevo proveedor del servicio (receptor).

<sup>3</sup> El CS podrá definir su propio formato siempre y cuando contenga los campos mínimos necesarios indicados en la "SOLICITUD DE VOLUNTAD DEL USUARIO FINAL/SUSCRIPTOR", ya sea para servicio residencial o comercial.



## 2) Escenarios de CS a TELMEX

TELMEX entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del Formato de verificación de la voluntad, debidamente firmado.

De forma alterna TELMEX podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

El proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones dará de baja los servicios contratados por el suscriptor. A su vez TELMEX dará de baja los servicios de desagregación contratados por dicho proveedor.

## 3) Escenarios del CS al CS

El CS-B, (proveedor receptor del servicio) solicitará a TELMEX los servicios de Desagregación correspondientes anexando el formato de verificación de la voluntad debidamente firmado.

De forma alterna el CS-B podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

TELMEX habilitará los servicios correspondientes al nuevo proveedor del servicio (receptor).

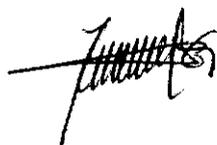
De manera simultánea, el CS-B deberá notificar al CS-A (proveedor donador del servicio) de la solicitud de cambio de proveedor por parte del suscriptor.

TELMEX notificará al CS-A (proveedor original) y al CS-B (proveedor nuevo) cuando se haya realizado el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, para efectos de los servicios materia de la presente Oferta.

En la verificación de voluntad del suscriptor/usuario final TELMEX sólo validará que el número de línea del suscriptor/usuario final o el número del suscriptor estén asociados a un servicio activo y que el nombre y el número del suscriptor coincidan, sin que esto signifique que TELMEX validará la veracidad de la información proporcionada.

### **Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupo para el Servicio de Reventa.**

Para números de grupo, es decir, los casos donde exista servicio con agrupación de líneas, cada línea del grupo será considerada como un servicio de desagregación independiente. Para solicitar los servicios, el CS deberá requerirlo a través de una sola solicitud e indicar en el formato respectivo la cabecera del número de grupo y los números asociados que desea contratar.



Quando se solicite efectuar la desagregación de la línea que funge como cabecera de grupo, pero el suscriptor/usuario final desee conservar el grupo de líneas operando en la red de TELMEX, se deberá indicar en el formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final la nueva línea (TELMEX) que será cabecera del grupo.

En caso de solicitar la desagregación de una o más líneas asociadas a un número de grupo sin que éste sufra modificaciones, se procederá al alta de las líneas en el servicio solicitado, no se deberá indicar un número adicional de cabecera.

En caso de que un CS solicite la desagregación de todas las líneas asociadas a un número de grupo y requiera mantener el número de grupo, el CS deberá solicitar la desagregación de cada una de las líneas que conforman el grupo.

De forma alterna el CS podrá cargar en el SEG los formatos de verificación, firmados e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

#### **Contratación o modificación de alguno de los servicios de telecomunicaciones del suscriptor/usuario final.**

En caso de que el CS desee contratar o modificar alguno de los servicios de telecomunicaciones que hubiera contratado derivado de esta OREDA, deberá:

- 1) Resguardar el documento que refleje el consentimiento por parte del suscriptor/usuario final para realizar la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.
- 2) En caso de que el CS requiera modificar servicios de desagregación para proveer los servicios de telecomunicaciones al suscriptor/usuario final, TELMEX no podrá solicitar nuevamente al CS el formato de verificación de voluntad.
- 3) Las contrataciones o modificaciones solicitadas serán atendidas conforme a los procedimientos que para cada uno de los servicios se señalan a lo largo de la presente OREDA.

#### **1.7 Procedimiento de calificación del bucle de cobre.**

La calificación del bucle es información de la EM, por lo que será informada dicha calificación en función de la información proporcionada por la propia EM.

#### **1.8 Solicitudes masivas.**

Con la finalidad de hacer más eficiente el tratamiento administrativo y la prestación de los servicios de desagregación, se ofrece el uso de solicitudes masivas, el cual atenderá cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS.

Las solicitudes masivas se reflejarán en el SEG permitiendo la carga de archivos Excel conteniendo diversas solicitudes con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación, con el fin de procesar cada registro de forma particular, asignando un número de folio a cada uno de ellos como si se hubiesen capturado de manera individual. Para lograr lo antes planteado, TELMEX pondrá a disposición del CS de forma descargable en el SEG el formato base del archivo en Excel para que éste sea llenado con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación.

En el proceso de validación de las solicitudes masivas se debe indicar para cada registro lo siguiente:

- Si la solicitud es correcta, TELMEX cambiará el folio previamente asignado por el NIS el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y proporcionará la fecha de habilitación del servicio.
- Si es incorrecta, TELMEX devolverá al CS el archivo de Excel indicando el motivo de rechazo para cada registro, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación. Los registros que se encuentren correctos se le asignará el NIS el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y se les proporcionará la fecha de habilitación del servicio.

## 2. Condiciones generales para la prestación de los servicios.

### Generales:

1. Tanto TELMEX como los CS no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, por ende, cada CS será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios. La parte responsable proporcionará pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la parte afectada y al Instituto. En caso de que se presente un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del servicio ni en la medición de tiempos de entrega.
2. Los tiempos de autorización de permisos por parte de la autoridad para la construcción de una obra civil, no serán considerados dentro de los tiempos de entrega de TELMEX, siempre y cuando haya actuado con diligencia en la realización del trámite correspondiente.
3. Es responsabilidad tanto de TELMEX como del CS tomar las medidas precautorias necesarias en caso de fenómenos climatológicos, que pudieran afectar la prestación de los servicios de desagregación.
4. TELMEX no será responsable de la provisión de servicios finales que el CS proporcione a sus usuarios a través de la red de acceso desplegada mediante los servicios objeto del presente documento, con excepción del Servicio de Reventa de Línea que los CS proporcionen a Usuarios Finales hasta el Punto de Conexión Terminal, así como de la calidad del servicio y seguridad del Tráfico hasta el punto de entrega al CS.

5. TELMEX y los CS, según sea el caso, serán responsables de aquellas fallas que llegaran a ocasionar a los Usuarios Finales de cualquiera de las partes, con motivo de la incorrecta instalación del equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales presten servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.
6. TELMEX no será responsable cuando un CS solicite la baja de un servicio, y tal CS esté cursando tráfico en el momento de la baja, con excepción de los SRL.
7. Si un usuario final tiene contratados servicios de terceros o de los Centros de Atención de TELMEX aplicarán las condiciones vigentes de acuerdo con su contrato.
8. En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente TELMEX, ésta se obliga a avisar en el SEG a los CS con seis meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Para el caso de actualizaciones de software se avisará al CS vía el SEG con al menos 30 días de antelación.
9. TELMEX notificará a la EM, al Instituto, así como a los CS con al menos 36 meses de anticipación el cierre de una Central a fin de coordinar con cada uno de los CS su reubicación. Podrá acordarse un tiempo menor entre TELMEX la EM y el CS debido a un uso más eficiente o una modernización en las tecnologías de acceso, para lo cual solicitará autorización al Instituto.
10. En el caso de que la línea cuente con servicio activo se garantizará que la continuidad del servicio no sufra interrupción como consecuencia de los procesos que se llevan 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 a TELMEX.
11. En caso de que TELMEX no realice la instalación o adecuación de la acometida derivado de razones asociadas al usuario, o al CS, dicha situación no será considerada dentro de los plazos.
12. Los servicios proporcionados por terceros no forman parte de la OREDA.<sup>4</sup>
13. La información sobre cualquiera de los servicios contratados por los CS será utilizada por TELMEX únicamente en lo concerniente a la prestación de servicios, ya que TELMEX reconoce que dicha información proporciona datos sensibles sobre intereses y estrategias de desarrollo comercial de cada uno de los CS. Por lo que no se hará del conocimiento de las áreas comerciales de TELMEX ni de otros concesionarios.
14. Toda comunicación entre TELMEX y los CS se hará exclusivamente a través del SEG. En caso de fallas TELMEX lo hará del conocimiento de los CS dentro de la siguiente hora al inicio de la falla y pondrá a disposición de los CS un medio alternativo de comunicación.
15. Para el caso de la atención de fallas o intermitencias del SEG, todas aquellas gestiones que se realicen para darle continuidad a los servicios mediante cualquier medio alternativo al SEG, deberán ser registradas en este último cuando se restablezca. Asimismo, para dar continuidad

<sup>4</sup> Los servicios proporcionados por terceros pueden continuar generando cargos al usuario final, los que, según sea el caso, continuarán siendo facturados y cobrados por TELMEX.

a las solicitudes y a la entrega de información, cualquier interacción que haya existido mediante el uso del medio alterno deberá ser cargado en el SEG cuando éste se restablezca.

16. La prestación de los servicios de desagregación contenidos en la presente OREDA deberá ser proporcionada por TELMEX indistintamente del segmento (residencial, comercial, empresarial o gubernamental) al que pertenezca el usuario del CS.

### 2.1 Inicio de la prestación de los servicios

Todos los servicios de Desagregación se prestan a nivel nacional, junto con sus servicios auxiliares asociados.

### 2.2 Pruebas de Primera Aplicación.

Cualquier CS de manera individual o conjunta, previo al inicio de la prestación de servicios, puede solicitar que se realicen pruebas generales de la viabilidad de la implementación y procedimientos, es decir una prueba integral del servicio (*First Office Application, FOA*). Las pruebas para los servicios de desagregación estarán asociadas a la solicitud, contratación, instalación, configuración, gestión, protocolos, movimientos (altas, bajas y cambios) y facturación, o bien cualquier prueba que sea técnica y económicamente factible. Los gastos de las pruebas serán acordados entre las partes; la duración de la prueba será de un máximo de dos periodos de facturación, excepto que se acuerde de manera distinta. Al finalizar las pruebas se entregará una copia de los resultados tanto al CS como al Instituto, además de que se harán disponibles en el SEG.

Dependiendo del alcance de la prueba podría requerirse la participación de la EM y de TELMEX en conjunto con el CS por lo que se deberá coordinar entre todos los involucrados la realización de las pruebas.

### 3. Información relacionada con los servicios

La información con la que cuenta TELMEX se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que TELMEX publica su OREDA o a través del SEG, la cual debe cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Separación Funcional respecto a su independencia. Todos los CS, incluyendo a los concesionarios del AEP, contarán con los mismos sistemas y herramientas de consulta e información.

Dicha información corresponde a aquella con la que TELMEX cuenta para su propia operación tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de TELMEX, en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a la variabilidad propia del levantamiento de información. En el SEG, tanto TELMEX como los CS tendrán acceso a la misma información con el mismo grado de variabilidad, ya que TELMEX usa el propio SEG para acceder a la información.

La información que se pone a disposición de los CS para la elaboración de sus planes básicos de negocio que les permita determinar su interés en los servicios de desagregación, se clasifica en 2 tipos:

- **Información tipo "a"**: información básica que será accesible a partir de la publicación de la OREDA mediante la consulta y descarga de bases de datos conformada por archivos actualizados antes de firmar el Convenio de Desagregación.
- **Información tipo "b"**: Información detallada accesible a partir de la publicación de la OREDA y después de firmar el Convenio de Desagregación asociada a variables como número de teléfono, número de usuario o dirección en específico.

La información tipo "a" y tipo "b" se pone a disposición de los CS a través de la interfaz que se ha habilitado en la página de internet donde se publica la OREDA, para lo cual se asignarán usuarios y contraseñas a solicitud de los CS. Los CS también pueden acceder a la información a través del SEG. Tanto en el SEG como en las bases de datos aquí clasificadas como de tipo "a" y "b" los CS tienen acceso en los mismos términos y condiciones a la información a la que TELMEX tiene acceso sobre la infraestructura necesaria para brindar los servicios de desagregación, con las mismas herramientas, sistemas, procedimientos, etc.

En virtud de que la información tipo "a" que se pone a disposición de los CS tiene carácter confidencial y no ha habido una firma de convenio, se tendrá que firmar un acuerdo de confidencialidad con cada CS que lo requiera, quedando estipulado que estará prohibida la reproducción parcial o total de la información, así como su publicación a través de cualquier medio. Para el caso de la información tipo "b", los CS tendrán que firmar el Convenio de Desagregación. La información tipo "a" se actualizará mensualmente y la información tipo "b" se actualizará semanalmente.

La información puede consultarse y descargarse a nivel Entidad Federativa a través de la interfaz que TELMEX pone a disposición de los CS y del Instituto a través de su página. Aunado a esto, los CS contarán con la opción de obtener mediante una sola descarga todas las bases de datos presentadas en esta sección mediante el SEG.

A efectos de que los CS puedan cumplir con los requisitos y contar con toda la información necesaria para el acceso y uso de la OREDA, TELMEX pondrá a disposición en su página o sitio de Internet lo siguiente:

- Convenio de Desagregación.
- Acuerdo de confidencialidad para el acceso a todos los tipos de información.
- Formato de solicitud para asignar usuario y contraseña para realizar la consulta de la información en la interface en la página o sitio de Internet de la EM y para el acceso al SEG.

- Formatos para solicitar la conectividad SEG vía VPN.

El Instituto podrá solicitar la agregación de nuevas bases de datos, así como modificar los rubros especificados en cada una, total o parcialmente, si en el transcurso del tiempo el Instituto considera que no resulta eficiente su utilización y se comprueba que la disposición de la misma resulta insuficiente para que los CS generen su modelo de negocio o genera desventajas competitivas para los CS.

### 3.1 Procedimiento para solicitar usuario y contraseña para consultar información en la interfaz en la página en que se publique la OREDA

- I. El CS solicitará a TELMEX vía correo electrónico a la dirección [OPERDES@telmex.com](mailto:OPERDES@telmex.com), que se le asigne un usuario y contraseña para la consulta de la información por la página o sitio de internet de TELMEX o para acceso al SEG.
- II. Para el acceso a través de la página o sitio de Internet de TELMEX y/o del SEG para la consulta de la información tipo "a", la solicitud debe acompañarse del formato de solicitud de usuario y contraseña, Acuerdo de confidencialidad firmado por el representante legal del CS, copia del Título de Concesión (o Concesión Única) o de la Autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones.
- III. Para el acceso a la información tipo "b", además de los requisitos del punto anterior se deberá tener firmado el Convenio de Desagregación. El CS deberá enviar una confirmación de la firma del Convenio de Desagregación a la misma dirección de correo electrónico. TELMEX activará los usuarios y contraseñas del CS para todos los tipos de información.
- IV. Para ambos casos de acceso a la información tipo "a", o de acceso a la información tipo "b", o todas en conjunto, TELMEX contestará vía correo electrónico a la misma dirección en la que se hizo la petición, proporcionando usuario y contraseña para el acceso vía la interfaz en la página de Internet de la EM o del SEG, en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la fecha del correo enviado por el CS con la información correspondiente.

### 3.2 Procedimiento de acceso al Sistema Electrónico de Gestión SEG a través de VPN

Para que los CS accedan al SEG a través de la VPN se deben considerar los siguientes puntos:

1. El proceso de solicitud de conectividad SEG se realizará simultáneamente con el proceso de la firma del Acuerdo de Confidencialidad, el Convenio de Desagregación y sus Anexos. El CS deberá obtener los formatos correspondientes de la página o sitio de internet de TELMEX o solicitarlos al correo electrónico [OPERDES@telmex.com](mailto:OPERDES@telmex.com)

La solicitud debe acompañarse de los siguientes formatos para solicitar la conectividad al SEG:

- 
- a) Las condiciones para Interconexión por VPN-IPsec (LAN to LAN), el cual deberá de ser firmado por el CS.
  - b) La descripción de la conexión VPN LAN to LAN, puertos lógicos a configurar en Firewalls, anchos de banda para configuración en su equipo y la IP Pública.
  - c) Checklist previo sobre las características del equipo del CS y las condiciones mínimas necesarias para la conexión VPN LAN to LAN.
  - d) Formato que deberá llenar y firmar el CS para solicitar su Usuario Administrador.
2. TELMEX revisa los formatos y en caso de existir alguna anomalía los regresa al CS en un plazo máximo de dos días hábiles a partir de la fecha de solicitud indicando el error o la información faltante.
  3. TELMEX envía en un plazo máximo de 10 días hábiles la "llave compartida", para que el CS realice las configuraciones necesarias para la conexión VPN, validando que se hayan firmado los convenios.
  4. TELMEX y el CS realizan las configuraciones de la VPN correspondientes en sus equipos.
  5. TELMEX coordina la fecha de pruebas de conexión con el CS.
  6. Una vez concluidas las pruebas y el correcto acceso al SEG a través de la VPN, el CS y TELMEX firmaran el documento de aceptación y conformidad.

A continuación, se muestra el formato para solicitud de usuario ABC correspondiente, para solicitar usuario y contraseña para consultar información en la página o sitio de TELMEX y acceso al SEG.



		COORDINACIÓN DE SEGURIDAD DE SISTEMAS Subgerencia de Administración de Accesos a Sistemas Secundarios <b>SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN - SEG</b> <b>FORMATO PARA ADMINISTRADOR DE USUARIOS (ABC)</b>	
Alta <input type="text"/>	Baja <input type="text"/>	Cambio <input type="text"/>	Fecha: <input type="text"/>
AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ.			
<b>DATOS DEL ADMINISTRADOR</b>			
<b>TITULAR:</b>			
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Empresa	Teléfono	correo electrónico	
			Firma del Titular
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>			
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Empresa	Teléfono	correo electrónico	
			Firma Representante Legal
<b>AUTORIZACIÓN TELMEX</b>			
<b>COORD. DE ATN. A OPERADORES DE TELECOM:</b>			
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Puesto	Núm. de firma autorizada		
			Firma Autorización Telmex
"La cuenta de acceso y contraseña es única, personal e Intransferible. El usuario se hace responsable en todo momento de ella, para las funciones especificadas en las políticas particulares del sistema." "Es responsabilidad del ABC del Concesionario conservar el original de este formato e informar a su ejecutivo de cuenta de Telmex, la baja o cambio de funciones del solicitante."			
<b>OBSERVACIONES</b>			
Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.			

**FORMATO DE ACEPTACIÓN DE VPN**

A continuación, se muestra el formato para confirmar el acceso al Sistema Electrónico de Gestión (SEG) a través de la VPN correspondiente a través del cual el ABC del CS manifiesta que presenta todas las configuraciones para su ingreso de manera correcta.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo A



COORDINACIÓN DE SEGURIDAD DE SISTEMAS  
Subgerencia de Administración de Accesos a Sistemas Secundarios  
SISTEMA ELECTRONICO DE GESTION - SEG  
FORMATO DE CONFIRMACIÓN DE ACCESO AL SEG

ALTA

FECHA

**DATOS DEL ADMINISTRADOR**

**TITULAR**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	Firma del Titular
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Empresa	Teléfono	Correo Electrónico	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

**REPRESENTANTE LEGAL**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	Firma del Representante Legal
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Empresa	Teléfono	Correo Electrónico	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

**CONFIRMACIÓN DE ACCESO**

Agregar pantalla de acceso al Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Por este medio se responsabiliza al ABC del Concesionario la confirmación de acceso al Sistema Electrónico de Gestión (SEG) a través de la VPN correspondiente, manifestando que presenta todas las configuraciones para su ingreso de forma correcta.

La cuenta de acceso y contraseña es única, personal e intransferible. El usuario se hace responsable en todo momento de ella, para las funciones especificadas en las políticas particulares del sistema.

*Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de TELMEX. En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, TELMEX tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedente, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios*

### 3.3 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso

La información que se pone a disposición de los CS, a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que TELMEX publique su OREDA, se define a continuación. Existe información que por su naturaleza se actualiza constantemente, por lo que para esta información como para aquellos casos donde no se cuente con la misma, se realizará una carga inicial que se irá actualizando. Las bases de datos están relacionadas entre sí, a través de los siguientes campos llave: Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; y Código identificador de la Central Telefónica (CLLI) o Instalación Equivalente.

#### Información tipo "a":

La información de estas bases de datos debe estar disponible para los CS en formato .cvs o .xlsx, la fecha de actualización de estas bases se verá reflejada en la página principal de la base consultada en la interfaz.

#### BASE 1: Central Telefónica o Instalación Equivalente

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica (CLLI) o Instalación Equivalente.
- Tipo de tecnología en la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Tipo de Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Categorización por zona económica en la que se encuentran ubicadas las Centrales Telefónica (Tipo de zona de la Central Telefónica o Instalación Equivalente: alta, media o baja).
- Localización exacta: coordenadas geográficas (latitud y longitud) y dirección completa (Población, Municipio, Estado, calle, no. exterior, referencia (entre que calles)).
- Central cuenta con rangos de numeración (Sí, No).

#### BASE 1.1: Central Telefónica /Rangos de Numeración

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica (CLLI) o Instalación Equivalente.
- Clave de larga distancia
- Serie
- Inicial
- Final

#### BASE 2: Cajas de Distribución (CD)



- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Código identificador de Caja de Distribución (Distrito).
- Cuenta con Anexo de Caja para Desagregación (Sí, No, En proceso).
- Código identificador de Anexo de Caja de Distribución.
- Ubicación de Cajas de Distribución (latitud, longitud, Estado, Municipio, Localidad, Colonia, Calle)
- Número de pares Instalados en cada CD.
- Número de pares No Disponibles en cada CD.
- Número de pares disponibles en cada unidad básica (esta información será proporcionada cuando la EM actualice la información de acuerdo con sus propias operaciones).
- Indicar si las Cajas de Distribución están asociadas a una TBA, mini DSLAM o equipo de acceso.
- Código identificador de TBA, mini DSLAM o equipo de acceso asociado a la Caja de Distribución.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas y las calles atendidas por rango de numeración en un formato compatible con los sistemas de información geográfica. Colonias atendidas por cada Caja de Distribución.

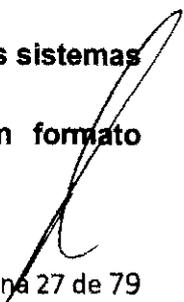
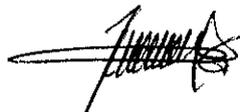


**BASE 3: Área atendida por cobre**

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Polígono vectorial de la zona de cobertura en formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas en un formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Colonias atendidas por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente asociadas a despliegue de cobre.

**BASE 4: Área atendida por fibra óptica**

- Polígono vectorial de la zona de cobertura en formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas en formato compatible con los sistemas de información geográfica.



### **BASE 5: Unidades básicas**

- **Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.**
- **Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.**
- **Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).**
- **Código identificador de cada unidad básica.**
- **Tipo de unidad básica (10 pares/50 pares).**
- **Tipo de equipo de acceso asociado a la unidad básica (relacionable con la lista de especificaciones).**
- **Tecnología de acceso (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL, VDSL2, entre otras) asociados a la unidad básica.**
- **Lista con las especificaciones de los tipos de equipos de acceso en la red de cobre (consultables en el SEG).**

Nota: La información resaltada en negritas en las bases de datos anteriores, corresponde a información exclusivamente a cargo de la EM<sup>5</sup>, por lo que TELMEX no otorgan garantía alguna en relación con su exactitud o idoneidad, y se hace disponible en la presente Oferta de Referencia para facilitar la consulta de información de los CS.

### **Información tipo "b":**

Esta información debe ser accesible por el CS en forma de consulta por número de teléfono, número de teléfono virtual y usuario para líneas activas, y por dirección para búsquedas por calle y número. Esta información deberá ser proporcionada indistintamente del segmento, residencial o comercial, al que pertenezca el usuario del bucle local independientemente de su tecnología, o la arquitectura de su red (como punto a punto, o punto a multipunto (GPON), en el caso de la fibra óptica).

### **Información relacionada a usuarios existentes.**

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para dar servicio al usuario existente sea cobre, se desplegará en la interfaz la siguiente información:

- Código identificador de la terminal a la que pertenece el par de cobre;
- Longitud del Bucle Local en metros;
- Atenuación teórica del Bucle Local;
- Resistencia de Aislamiento;
- Capacitancia;
- Código Identificador de Central Telefónica o Instalación Equivalente que atiende al Bucle Local;
- Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);

<sup>5</sup> Derivado de la asignación de servicios de desagregación determinada en la Resolución de Separación Funcional.

- Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el par de cobre;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador del NCAI asociado al equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador de las Cajas de Distribución asociadas al Bucle Local.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para dar servicio al usuario existente sea fibra óptica o incluso cuando los servicios se brinden por cobre, pero exista infraestructura de fibra óptica asociada al cliente, se desplegará en la interfaz la siguiente información:

- Código identificador de la terminal óptica a la que pertenece el Bucle Local;
- Código Identificador de Central Telefónica o Instalación Equivalente que atiende al Bucle Local;
- Indicar si el Bucle Local está disponible punto a punto o punto-multipunto;
- Facilidades de internet (velocidad máxima soportada);
- Código Identificador del distrito óptico al que pertenece el Bucle Local;
- Código identificador del equipo de acceso OLT que atiende el Bucle Local;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso OLT;
- Código Identificador del NCAI asociado al equipo de acceso OLT;

**Información relacionada a una dirección.** El CS proporcionará en la interfaz la entidad federativa, municipio, localidad, código postal, colonia, calle y número para poder consultar la información correspondiente a este tipo de Bases de Datos. Para ello TELMEX proporcionará la misma secuencia y mecanismo de búsqueda que emplea para la gestión de sus propias operaciones.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para brindar servicios de telecomunicaciones en la dirección consultada sea cobre, se accederá a la siguiente información:

- Código identificador de la terminal principal que puede atender la ubicación ingresada
  - Porcentaje de uso crítico de la terminal;
  - Porcentaje de uso actual de la terminal;
  - Pares ocupados de la terminal;
  - Pares libres de la terminal;
  - Distancia en metros de la terminal a la central;
  - Facilidades de línea telefónica;
  - Facilidades de dispositivos;
  - Facilidades de red;
  - Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);
  - Facilidades de red secundaria (en caso de existir facilidades, deberán mostrarse para la red secundaria todos los campos establecidos para la red principal en la interfaz);

- Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal;
- Código Identificador del Distrito que atiende la terminal;
- Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el distrito relacionado con la terminal;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador del Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) asociado al equipo de acceso DSLAM;

Nota: La información resaltada en negritas en las bases de datos anteriores, corresponde a información exclusivamente a cargo de la EM<sup>6</sup>, por lo que TELMEX no otorgan garantía alguna en relación con su exactitud o idoneidad, y se hace disponible en la presente Oferta de Referencia para facilitar la consulta de información de los CS.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para brindar servicios de telecomunicaciones al domicilio consultado además de cobre cuente con fibra óptica –o cuando sólo se cuente con infraestructura de fibra para la dirección correspondiente- se incluirá, además del listado anterior, la siguiente información:

- Código identificador de la terminal óptica que puede atender la ubicación ingresada
  - Bucles disponibles en la terminal óptica;
    - Indicar si los Bucles Locales están disponibles punto a punto o punto a multipunto.
  - Facilidades de dispositivos;
  - Facilidades de red;
  - Facilidades de internet (velocidad máxima soportada);
- Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal óptica;
- Código Identificador del distrito óptico que atiende la terminal óptica;
- Código identificador del equipo de acceso OLT que atiende el distrito óptico relacionado con la terminal óptica;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso OLT;

Sin perjuicio de la existencia de las bases de datos tipo "a" y "b", en el SEG los CS tendrán acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso el AEP bajo términos y condiciones equivalentes a las que tiene TELMEX en su operación, información que podrá incluir además de la contenida en las bases antes mencionadas, cualquier otra que sea relevante para la correcta prestación de los servicios, incluyendo al menos, además de los catálogos de infraestructura, acceso a la verificación de factibilidad para brindar servicios a un número telefónico o una dirección específica.

<sup>6</sup> Derivado de la asignación de servicios de desagregación determinada en la Resolución de Separación Funcional.

### 3.4 Procedimiento de acceso a la información contenida en el sitio de Internet

Para el acceso a la información a través de la interfaz en la página de internet de TELMEX, el CS deberá contar con el usuario y contraseña descritos en el punto 3.1.

Los pasos para ingresar al Sitio y realizar consultas serán los siguientes:

1. Entrar al sitio <http://www.telmex.com/>
2. Seleccionar el apartado "Ofertas de Servicios Mayoristas".
3. Seleccionar el apartado "Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local".
4. Seleccionar el apartado "Consulta de Información".
5. Ingresar las credenciales (Usuario y Contraseña) que le fueron otorgadas por TELMEX.
6. El CS deberá seleccionar el tipo de información en la cual está interesado.
7. En la página de internet se desplegará la información solicitada.

### 3.5 Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG

La información consultada a través del SEG debe ser la misma que la establecida en la interfaz, la cual es proporcionada con las mismas características con las que TELMEX utiliza dicha información para sus propias operaciones, así como de sus filiales y subsidiarias.

En específico para acceder a la información contenida en el SEG, el procedimiento será el siguiente:

- 1) El CS deberá ingresar al SEG con el usuario de altos privilegios proporcionado por TELMEX para la creación y gestión de usuarios operativos.
- 2) El CS ingresará al SEG con su usuario operativo con el nombre de usuario y contraseña que haya determinado.
- 3) Para consultar información el CS deberá ingresar al módulo Documentación y en la opción Consulta de Información OREDA
  - a. Se desplegarán las distintas categorías de información disponibles
  - b. El CS seleccionará la categoría de interés
- 4) El Sistema proporcionará la información solicitada por el CS.

### 3.6 Procedimiento de acceso a la información de forma presencial

Este procedimiento aplicará en caso de que el acceso vía internet no esté operando adecuadamente, o cuando el CS lo requiera; para acceder al mismo se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:

1. El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de TELMEX (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México), Piso 9, Área de Atención a Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación,

en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada debidamente firmada por el representante legal del CS, en la cual se le autorice para solicitar y recibir acceso a consulta de información presencial, la cual se acompañará del acta notarial en el que conste la personalidad del representante legal del CS.

2. Una vez acreditada la identidad y autorización del responsable del CS, éste deberá llenar el formato de solicitud de información y entregarlo al personal de TELMEX para efectuar la validación. La solicitud de información podrá contemplar la totalidad de la información de las bases de datos establecidas en esta sección de la OREDA.
3. Cubierto el punto anterior, en un día hábil TELMEX entregará la información solicitada mediante discos compactos o unidades de almacenamiento digital.

### 3.7 Procedimiento de acceso a la información a través del medio alternativo

El medio alternativo para que los CS accedan a la información señalada en los puntos anteriores en caso de que el SEG no se encuentre disponible, es el siguiente:

- 1) El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de TELMEX (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México), Piso 9, Área de Atención a Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada de autorización debidamente firmada por el representante legal del CS, acompañada del acta notarial en la que consten sus facultades.
- 2) Una vez acreditada la identidad y autorización del responsable del CS, TELMEX facilitará un equipo de cómputo para que el CS realice la consulta de información.
- 3) El acceso a la información se realizará con el mismo usuario y contraseña que el CS utiliza en la interfaz de consulta a través de la página de internet de TELMEX.

## 4. Servicios de Reventa

### 4.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica

El Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRL) permite la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica en las modalidades de Línea Residencial o Línea Comercial que el AEP tiene autorizado y registrado ante el Instituto, ofrece o comercializa actualmente, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios finales. El AEP ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de línea telefónica una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, TELMEX publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que TELMEX pondrá a disposición de los CS diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs) a través del SEG para que sean descargados por cada CS.

Si el CS lo solicita, TELMEX proporcionará mediante un cargo específico, no debiendo ser mayor a lo que cobra a sus usuarios finales, el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Por su parte, la Acometida recibirá el tratamiento previsto en el apartado 1.3.

**Alcance del servicio:**

En el Servicio de Reventa de Línea Telefónica, TELMEX realizará las siguientes actividades:

- Instalación de la línea hasta el PCT en el domicilio del usuario final.
- Habilitación de la línea en la red y Sistemas de Gestión de TELMEX.

El usuario final podrá realizar llamadas locales, internacionales, mundiales (automático o a través de Operadora), a celular, códigos especiales<sup>7</sup>, números no geográficos y cualquier otro servicio presente o futuro que el AEP ofrezca en sus ofertas a sus usuarios finales.

Los usuarios del CS adscritos al Servicio SRL podrán tener la misma funcionalidad en cuanto a servicios digitales que ofrece el AEP a sus usuarios finales, entre ellos, buzón de voz, identificador de llamada, identificador de llamada entrante ocupado, llamada en espera, sígueme, tres a la vez, etc., así como cualquier otra facilidad de línea de servicios en red que el AEP ofrezca actualmente o en el futuro a sus usuarios finales.

El CS podrá solicitar en el formato de solicitud de Servicio Auxiliar de Cableado Interior, que TELMEX provea el cableado interior que se instalará en el domicilio del usuario cuando se lleve a cabo la instalación del SRL, bajo una contraprestación específica.

Las fallas relacionadas con el SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS, TELMEX habilitará el Servicio 050 neutro<sup>8</sup> por medio del cual se transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final y será responsable de levantar el reporte de la falla a TELMEX. El CS podrá dar seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el Anexo C: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicio y Atención Incidencias. La atención de la llamada al 050 por parte de los clientes finales del CS se realizará en las mismas condiciones de enrutamiento y encolamiento con que hoy se atienden los usuarios finales del AEP.

Respecto a los aparatos telefónicos, éstos podrán ser adquiridos por los CS o los usuarios finales directamente con algún proveedor o comprarlos en los Centros de Atención del AEP.

<sup>7</sup> De acuerdo con el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el CS que desee aportar sus propias locuciones, podrá hacerlo siempre que no suponga un costo adicional para Telmex y estos se hagan a su cargo bajo el procedimiento de trabajo especial.

<sup>8</sup> Es decir, sin que el cliente escuche referencia alguna a Telmex, sus servicios o cualquier otra que implique promoción de la marca o servicios que este ofrezca.

Adicionalmente, y en caso de que el paquete contratado no incluya alguno de los siguientes servicios, el CS podrá contratarlos en las mismas condiciones que los usuarios finales del AEP:

1. Buzón de Voz: Es el servicio de almacenamiento y consulta de mensajes cuando la línea está ocupada o no se pueda contestar;
2. Identificador de llamada: Servicio que muestra el número telefónico de la llamada entrante<sup>9</sup>;
3. Llamada en Espera: Servicio que anuncia y permite tomar otra llamada entrante cuando la línea se encuentra ocupada;
4. Sígueme: Servicio que permite la transferencia de llamadas a otro teléfono ya sean locales, larga distancia o a celular;
5. Tres a la vez: Servicio que permite enlazar hasta tres usuarios en una misma conversación;
6. Cambio de Número;
7. Suspensión del número del usuario final;
8. Reactivación del número del usuario final; y
9. Cambio de domicilio.

TELMEX pondrá a disposición del CS en el SEG, una funcionalidad con la cual podrá realizar la suspensión o reanudación de los servicios de los usuarios finales.

#### 4.2 Servicio de Reventa de Internet

El Servicio de Reventa de Internet (SRI) permite a los CS la reventa o comercialización del servicio de Internet que el AEP tiene registrado ante el Instituto, ofrece, aplique o comercialice a usuarios residenciales y comerciales en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios. Para ello, publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG.

En relación con lo anterior, TELMEX deberán hacer disponibles todas y cada una de las ofertas comerciales que le sean autorizadas por el Instituto para el SRI, en el entendido de que los servicios de terceros no forman parte de la OREDA.

Por lo que, si un determinado paquete base ya se encuentra disponible en el SEG y al eliminar los servicios de terceros de otros paquetes autorizados por el Instituto a TELMEX resulta en que estos paquetes sean idénticos al paquete base ya disponible, TELMEX cumplirá con sus obligaciones en materia de replicabilidad haciendo disponible sólo el paquete base en el SEG, para lo cual deberá informar en el propio SEG a los CS los nombres de los otros paquetes que resulten ser idénticos al paquete base.

<sup>9</sup> Requiere el uso de un aparato telefónico con *display*.

En este servicio TELMEX realizará el aprovisionamiento del SRI, tal como provee el servicio de Internet a sus usuarios comerciales o residenciales, incluyendo la instalación del cableado hasta el PCT.

Las condiciones de conectividad al servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que el AEP ofrezca a sus usuarios, de lo contrario TELMEX notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.

Una vez concluida la instalación, el usuario y contraseña con el que cada usuario final del CS tendrá acceso al servicio WiFi Móvil deberá ser proporcionado por el AEP mediante el número de atención 800 cuando el CS lo solicite.

Las modalidades disponibles para el SRI son las que se ofrecen para el Internet puro que se encuentran vigentes y autorizadas por el Instituto, las cuales se verán reflejadas en el Anexo A y deberán estar publicadas en su totalidad en el SEG.

#### Alcance del servicio

El alcance y responsabilidad de TELMEX en el SRI es el siguiente:

- Instalación del servicio hasta el PCT en el domicilio del usuario final.
- Habilitación del servicio en la red y Sistemas de Gestión de TELMEX.
- Servicio de Internet.

El SRI se aprovisionará de acuerdo con las siguientes características:

- Tráfico *Best Effort*,
- Medio de transmisión a usuarios finales (cobre o fibra óptica).

El CS podrá solicitar los siguientes movimientos sobre el SRI:

- Cambio de velocidad.
- Cambio de domicilio.

TELMEX pone a disposición de los CS dentro del SEG una funcionalidad con la que puede realizar la suspensión o reanudación de los servicios de los usuarios finales.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que TELMEX pondrá a disposición de los CS un archivo donde se asocien los Servicios de Reventa de Internet prestados a cada usuario final, a través del SEG para que sean descargados por cada CS.

#### 4.3 Servicio de Reventa de Paquetes

El Servicio de Reventa de Paquetes (SRP) permite a los CS la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica junto con Internet, en la modalidad de paquetes, tanto para líneas residenciales como para líneas comerciales.

En este servicio TELMEX realiza la provisión de los paquetes que el AEP tiene autorizados y registrados ante el Instituto, ofrece o comercializa actualmente, bajo las mismas condiciones comerciales que ofrece para sus usuarios, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios finales. El AEP ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de Paquetes de Internet una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, TELMEX publicará y pondrá en operación en el SEG las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

En relación con lo anterior, TELMEX deberá hacer disponibles todas y cada una de las ofertas comerciales que le sean autorizadas por el Instituto para el SRP, en el entendido de que los servicios de terceros no forman parte de la OREDA.

Por lo que, si un determinado paquete base ya se encuentra disponible en el SEG y al eliminar los servicios de terceros de otros paquetes autorizados por el Instituto a TELMEX resulta en que estos paquetes sean idénticos al paquete base ya disponible, TELMEX cumplirá con sus obligaciones en materia de replicabilidad haciendo disponible sólo el paquete base en el SEG, para lo cual deberá informar en el propio SEG a los CS los nombres de los otros paquetes que resulten ser idénticos al paquete base.

Las modalidades disponibles para el SRP que el AEP ofrece como parte de su oferta comercial serán las que se encuentran vigentes autorizadas por el Instituto, las cuales se verán reflejadas en el Anexo A Tarifas y TELMEX deberá publicarlas en su totalidad en el SEG.

El CS deberá expresar la modalidad que desea contratar (residencial/comercial) en el momento de la solicitud, si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado un SRP residencial no es de una persona física, se habilitará el SRP en la modalidad comercial más parecida correspondiente a una persona moral.

### **Alcance del servicio**

El alcance y responsabilidad de TELMEX en el SRP es el siguiente:

- Instalación del servicio
- Habilitación de los servicios en la red y Sistemas de Gestión de TELMEX
- Servicio de voz y de internet

El usuario final podrá navegar en Internet a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece el AEP a sus usuarios finales, los usuarios podrán ingresar a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Internet, para lo que TELMEX otorgará un usuario y contraseña por cada usuario final.

Una vez concluida la instalación, el usuario y contraseña con el que cada usuario final del CS tendrá acceso al servicio WiFi Móvil deberá ser proporcionado por el AEP mediante el número de atención 800 cuando el CS lo solicite. Las condiciones de conectividad al servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que el AEP ofrezca a sus usuarios, de lo contrario, el AEP notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.

El CS podrá solicitar en el formato de solicitud de Servicio Auxiliar de Cableado Interior, que TELMEX provea el cableado interior y/o el módem u ONT, según corresponda, los cuales se instalarán en el domicilio del usuario cuando se lleve a cabo la instalación del servicio de desagregación, bajo una contraprestación específica. El CS podrá solicitar los siguientes movimientos:

1. Cambio de Paquete.
2. Cambio de domicilio.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que TELMEX pondrá a disposición de los CS diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs) a través del SEG para que sean descargados por cada CS.

#### **4.4 Velocidades Simétricas**

TELMEX pondrá a disposición de los CS en el SEG, moléculas de velocidades simétricas de acuerdo con los registros de tarifas vigentes y autorizadas por el Instituto las cuales se verán reflejadas en el Anexo A y deberán estar publicadas en su totalidad en el SEG. TELMEX publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

Las moléculas de velocidad se proporcionarán a los CS en condiciones no discriminatorias.

#### **4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa.**

TELMEX pondrá a disposición de los CS los módems y ONT, pudiendo ser solicitado por parte de los CS, desde la solicitud de los Servicios, que dichos equipos sean entregados, instalados, configurados y activados en el domicilio del cliente, lo cual se llevará a cabo en las mismas condiciones que el AEP tiene establecidas para sus propias operaciones.

#### **Entrega de equipos del AEP existentes y nuevos**

El CS podrá solicitar a TELMEX los módems y ONT existentes en operación con el usuario final del AEP, así como solicitar la instalación de los mismos equipos que provee el AEP para sus usuarios finales. Los equipos mantendrán la forma de comodato y siempre deberán brindar al

menos las mismas características y calidad que los módems y ONT que usa el AEP para brindar los servicios a sus usuarios. Una vez cancelado el servicio por el CS, éste se obliga a regresar el equipo provisto a TELMEX.

El modelo y número de serie de cada modem u ONT que TELMEX entregue deberán ser proporcionados al CS mediante el SEG, una vez instalado el servicio o reemplazado el equipo. La distribución y entrega de módems se realizará a nivel nacional. La entrega para el caso de ONT se proveerá de la misma manera que se realice para las operaciones del AEP.

### **Entrega de equipos vendidos por TELMEX (blanco)**

El CS podrá adquirir, bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONT directamente con TELMEX, sin logotipos o identificadores (blancos). Para la entrega el CS podrá elegir, en el caso de módem si será vía mensajería<sup>10</sup> en cuyo caso aplica una contraprestación<sup>11</sup>, a través del centro de atención del AEP<sup>12</sup> o directamente a través del técnico del AEP, quien realizará la instalación, el CS deberá indicarlo desde la solicitud del servicio correspondiente. La distribución y entrega de módems se realizará a nivel nacional.

Para la provisión de los módems y ONT blancos para reventa, el CS tendrá que presentar los pronósticos conforme al apartado "1.2 Pronóstico de servicio" para que TELMEX adquiera los inventarios en las cantidades y tiempos programados. TELMEX deberá procurar el almacenamiento y logística de entrega de los equipos contemplados en los pronósticos. En los casos en que se rebase el plazo de vigencia de los pronósticos, el CS estará obligado a comprar el inventario excedente y él mismo hacerse cargo de su almacenamiento y logística de entrega.

Para el caso de ONT es indispensable que sean instalados por TELMEX, por lo cual en este caso se entregarán directamente en el domicilio de los usuarios bajo los mismos procedimientos que el AEP sigue para sus propias operaciones.

### **Mantenimiento y aplicación de garantías**

Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de TELMEX formará parte del servicio. En caso de ser necesario el reemplazo del módem de TELMEX, el CS podrá elegir si la entrega será vía servicio de mensajería con la respectiva contraprestación y TELMEX deberá proporcionar el número de guía correspondiente a través del SEG o a través del centro de atención del AEP, en ambos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado.

<sup>10</sup> Las dos primeras visitas de la mensajería se realizarán al domicilio señalado en la solicitud; de no haber sido exitosa la entrega, la tercera visita se realizará a un domicilio alternativo definido por el CS dentro de la misma ciudad, en caso de no haber sido recibido el módem por no contar con un domicilio alternativo de entrega, se cancelará la orden de servicio por no contarse con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio.

<sup>11</sup> Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate.

<sup>12</sup> Si el módem será recogido en Tienda Telmex, será necesario que el usuario al momento de recoger el módem proporcione el folio de la orden de servicio.

Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, TELMEX otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación.

### Compra de Módems y ONT por lote

Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos podrá comprar los módems y ONT a TELMEX, de conformidad con lo establecido en el Anexo A<sup>13</sup>. El CS deberá considerar que los módems y las ONT serán provistos en un plazo máximo de 14 (catorce) semanas posteriores a la solicitud de compra. El CS deberá indicar en la solicitud el punto de distribución donde recogerá o recibirá el lote de los módems y ONT, para que el CS defina su propia logística de mensajería o entrega a sus usuarios. Los módems y ONT que TELMEX venderá al CS en esta modalidad no llevarán logotipos y ya tendrán cargadas las credenciales para navegación en la red del AEP. Para este tipo de entrega se acordará con el CS el intercambio de módems correspondientes a la garantía.

En resumen, los escenarios para la entrega o instalación del Módem u ONT para el servicio de Reventa son los siguientes:

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
Equipo del AEP (Módem / ONT)		
Existente	Módem del AEP	Se utiliza el Módem del AEP en operación con el usuario final.
Existente	ONT del AEP	Se utiliza el ONT del AEP en operación con el usuario final.
Nuevo	Módem del AEP	Mensajería <sup>14</sup> / Centro de atención del AEP <sup>15</sup> / Técnico.
Nuevo	ONT del AEP	TELMEX entrega e instala el ONT al usuario final.
Equipo Blanco del AEP (Módem / ONT)		
Existente	Módem Blanco	Mensajería / Centro de atención del AEP / Técnico.
Existente	ONT Blanco	TELMEX entrega e instala el ONT al usuario final.
Nuevo	Módem Blanco	Mensajería / Centro de atención del AEP / Técnico.
Nuevo	ONT Blanco	TELMEX entrega e instala el ONT al usuario final.
Lotes de equipo provistos por TELMEX		
Existente	Módem	CS entrega e instala el Módem al usuario final.
Existente	ONT	Coordinación de instalación al usuario final: ➤ CS proporciona el ONT.

<sup>13</sup> En el caso de que un grupo de CS desee adquirir el lote mínimo deberán designar un responsable encargado de concertar con el AEP la adquisición del lote mínimo, así como los puntos de distribución donde recogerá o recibirá los Módem y las ONT.

<sup>14</sup> Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate.

<sup>15</sup> Si el módem será recogido en Tienda del AEP, será necesario que el usuario al momento de recoger el módem proporcione el folio de la orden de servicio, el módem debe recogerse a más tardar siete días hábiles posteriores a la aceptación de la solicitud del servicio, ya que de lo contrario se entenderá que el servicio no es de interés del CS y la solicitud se cancelará por no contar con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio.

		➤ TELMEX instala el ONT.
Nuevo	Módem	CS entrega e instala el Módem al usuario final.
Nuevo	ONT	Coordinación de instalación al usuario final: ➤ CS proporciona el ONT. ➤ TELMEX instala el ONT.

Respecto a los teléfonos, los CS o los usuarios finales podrán adquirirlos directamente con algún proveedor o comprarlos en los centros de atención del AEP.

En caso de que TELMEX, a través del modo de entrega acordado, se presente en el domicilio del cliente del CS con un módem u ONT que no tenga las credenciales debidamente configuradas, no podrá considerarse como visita en falso y será acreedor a la penalización correspondiente de conformidad con el ANEXO B.

#### 4.6 Registro de llamadas (CDR)

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que TELMEX pondrá a su disposición, a solicitud del CS, las siguientes opciones:

- 1) Diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs), a través del SEG para que sean descargados por los CS. La información de los CDRs será conforme al formato establecido en el "Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea", a fin de que sean descargados por cada CS.
- 2) De igual forma que los clientes empresariales, se proporcionará a través del SEG acceso a reportes con la siguiente información:
  - Acceso en línea a las bases de datos de los detalles de consumos de cada usuario final contratado con el CS antes de su facturación.
  - Disponibilidad de doce meses de facturación.
  - Confidencialidad de la información con clave de acceso y conexiones seguras (SSL).

##### 4.6.1. Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea

No	NOMBRE	TIP O	FORMA TO	LONGIT UD	DESCRIPCION
	<b>REGISTRO HEADER</b>			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identifica el tipo de registro que para el caso del "header" el valor debe ser cero.
2	Operador Emisor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del Operador que presenta los registros.
3	Operador Receptor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del CS que recibe los registros.

4	Filler	C	X(93)	93	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.
	<b>REGISTRO DETALLE</b>			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identificador de registro que para el caso del "detalle" el valor debe ser uno.
2	Numero de A	N	9(15)	15	Número de origen (justificado a la derecha, es decir el número recorrido a la derecha de la columna) relleno de las posiciones disponibles con ceros.
3	Numero de B	N	9(15)	15	Número de destino (justificado a la derecha, es decir el número recorrido a la derecha de la columna) relleno de las posiciones disponibles con ceros.
4	Fecha de inicio	N	X(08)	8	Fecha en que inicio la llamada (AAAAMMDD).
5	Duración	N	9(06)	6	La duración será minutos (las primeras 4 posiciones) y segundos (las últimas 2 posiciones). En todos los casos justificado a la derecha.
6	Hora inicio	N	9(06)	6	Hora en la cual inició de la llamada (HHMMSS).
7	Clave de Servicio	C	X(03)	3	Indica el tipo de tráfico: Detalle de Llamadas Entrantes, Local, LD, QLLP 044, QLLP 045, 800s, Operadora, Servicios Especiales (Emergencia), etc.
8	NIM	N	9(01)	1	0:Nacional, 1:Internacional, 2:Mundial, 9: Local. En caso de no usarse se llenará con ceros.
9	Clave x Cobrar	N	9(01)	1	2: Por Cobrar (Cobro en el destino), 4: Normal (Cobro en el origen).
10	Filler	C	X(44)	44	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.
	<b>REGISTRO TRAILER</b>			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identifica el tipo de registro que para el "trailer" el valor debe ser 9.
2	Operador Emisor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del Operador que presenta los registros.
3	Operador Receptor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del CS que recibe los registros.
4	Fecha proceso	N	X(08)	8	Fecha de proceso del archivo (AAAAMMDD).

5	Total de llamadas	N	9(15)	15	Total de registros que contiene el archivo.
6	Filler	C	X(70)	70	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.

**Tabla 11 Registro de consumos**

**Notas:**

1. En todos los campos excepto el filler, los espacios que no se utilicen se llenaran con ceros.
2. La información estará disponible para su descarga en archivo electrónico comprimido en el SEG.
3. El detalle de llamadas entrantes sólo aplica para usuarios finales que tengan contratado el servicio.

**4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa**

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento. Si la solicitud es cancelada con al menos tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno.

**Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta)**

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega de los servicios de SRL, SRI y SRP. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que a través del Sistema Electrónico de Gestión SEG sea verificado que el CS ingresó los datos correctos y que la red cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado (no aplica para SRL existente y activo, únicamente se realiza el cambio administrativo); y (ii) Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

<b>Etapas</b>	<b>Descripción</b>
<b>Autorización del suscriptor/usuario final</b>	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. Aplica sólo usuarios existentes. La presentación también podrá ser en formato electrónico cargado en el SEG (PDF o .jpg legible).
<b>Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud</b> (No aplica a SRL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, (podrá capturarlas de

forma individual o masiva), así como seleccionado la siguiente información:

✓ Seleccionar:  
✓ Entrega de equipos TELMEX para usuarios existentes y nuevos.

- Mensajería al domicilio del usuario\*
- Centro de Atención TELMEX \*\*
- Técnico\*\*

✓ Seleccionar programación de cita (fecha y horario) para la atención del servicio.

\* Sólo módem. En caso de mensajería TELMEX proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. En caso de un retraso en el envío del módem por problemas de paquetería, el CS no será responsable de la visita en falso, y no pagará la multa estipulada.

\*\*La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. El módem se podrá entregar por Técnico a solicitud del concesionario, y con el cargo respectivo.

Seleccionar quien proporcionará el cableado interior en el domicilio del Usuario Final:

- ✓ DM
- ✓ CS

Una vez enviada la solicitud, el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.

Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo se registrará el domicilio en las bases de datos en un plazo máximo de 48 horas.

En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado referente a disponibilidad de red, a través del SEG TELMEX notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.

**Habilitación y  
aprovisionamiento del  
Servicio**

TELMEX llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS.

**Usuarios Existentes:** Habilitación remota en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA.

✓ **Voz:** Se realizará el cambio administrativo para pasar la facturación al CS. Cuando sea requerido por el CS, se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados.

- 
- ✓ **Datos:** Se habilitará el servicio con el perfil solicitado.
  - ✓ **Voz + Datos:** Se realizará el cambio administrativo para el servicio de voz, activando/desactivando los servicios digitales o de marcaciones requeridos y se habilitará el servicio de datos con el perfil solicitado con la molécula de velocidad que en su caso se hubiera contratado.
- Usuarios Nuevos:** Habilitación presencial en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA.
- TELMEX asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio, el CS podrá enviar personal técnico para validar los trabajos realizados<sup>16</sup>.
- ✓ **Acometida Existente:** (En el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA).
    - ✓ Ejecución de prueba de la acometida: para asegurar que las facilidades permiten la prestación de los servicios.
    - ✓ Instalación de cableado interior: sólo si fue solicitado por el CS.
    - ✓ Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS.
    - ✓ Habilitación del servicio.
  - ✓ **Sin Acometida:** (En el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA).
    - ✓ Instalación de la acometida bajo las mismas condiciones de los usuarios finales de TELMEX.
    - ✓ Instalación de CIC adicional: sólo si fue solicitado por el CS.
    - ✓ Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS.
    - ✓ Habilitación del servicio.
- Al finalizar la instalación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio.
- Si el técnico de TELMEX no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso y se deberán cubrir los gastos correspondientes.
- En caso de que no se haya podido concretar la instalación por razones asociadas al CS o a su cliente, éste deberá indicar si desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.

<sup>16</sup> El CS deberá proporcionar un número de contacto (en el SEG) para responder dudas sobre la ubicación de los domicilios.

<b>Pruebas de Aceptación del Servicio</b>	Una vez habilitado el servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad con lo requerido por el CS. ✓ Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG para que el CS pueda consultarlas.
<b>Facturación</b>	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Nota: Asimismo, se debe considerar que el cambio de Concesionario deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos. La información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en el SEG.

**Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP:**

Este procedimiento indica la forma en la que se programarán las citas para atender servicios que requieran la presencia de un técnico de DM en el domicilio del Usuario Final.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<b>Programación de visita</b>	TELMEX proporcionará fecha y horario para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.
<b>Confirmación de visita</b>	El CS confirma fecha y rango de horario proporcionados por TELMEX en el SEG o sugiere un nuevo rango de horario y/o fecha para la instalación.
<b>Reprogramación de visita</b>	El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que TELMEX asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá avisar a TELMEX con al menos 36 horas de anticipación. Si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.
<b>Visita en falso</b>	<b>Atribuible a CS o Usuario Final.</b> En caso de que TELMEX se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, TELMEX desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, TELMEX

esperará máximo 30 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, el CS deberá:

- ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B".

Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:

- ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio<sup>17</sup>.
- ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.

**Atribuible a TELMEX.** Si por causas atribuibles a TELMEX no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4. y TELMEX deberá:

- ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B".

Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:

- ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio.
- ✓ Declarar la no factibilidad técnica del servicio.

**Tercera visita atribuible a Usuario Final.** Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá:

- ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación.
- ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.

En caso de visita en falso se registrará en el SEG las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.

**Nota:** El registro, modificación y confirmación de fechas y horarios se hará a través del SEG.

### Procedimiento de modificación del SRL, SRI y SRP

<sup>17</sup> Si después de 36 horas el CS no ha solicitado una nueva fecha de reagendación se cancelará la solicitud del CS en el SEG, en el entendido de que no lo desea (sin fecha de reagendación CS).

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la modificación de los servicios de SRL, SRI y SRP a petición del CS. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica de la solicitud a través del SEG para que el CS manifieste su intención de modificar las características de algún servicio contratado, confirmando que cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones solicitadas (no aplica para SRL); y (ii) Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
<b>Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud</b> (No aplica a SRL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar las modificaciones solicitadas de acuerdo con el perfil requerido, podrá capturarlas de forma individual o masiva especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seleccionar nuevo perfil de datos y/o Paquete a contratar.</li> <li>✓ Indicar si se habilitarán/deshabilitarán servicios digitales y/o marcaciones.</li> <li>✓ Seleccionar la molécula de velocidad a modificar.</li> </ul> Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
<b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b>	TELMEX llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio; se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre el AEP y el CS para dar seguimiento a la modificación: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Voz:</b> Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados en un plazo no mayor a 1 día hábil.</li> <li>✓ <b>Datos:</b> Se habilitará el servicio con el perfil solicitado en un plazo no mayor a dos días hábiles.</li> <li>✓ <b>Voz + Datos:</b> Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados y se habilitará el servicio de datos contratada con el perfil requerido, en un plazo no mayor a dos días hábiles.</li> </ul> Al finalizar las actividades de modificación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio.
<b>Pruebas de Aceptación del Servicio</b>	Una vez ejecutado el cambio, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido habilitado en caso de que se haya requerido cambio de tecnología, de conformidad con lo requerido por el CS. En el caso de cambios administrativos, el

	CS podrá reportar en cualquier momento si se presenta una incidencia relacionada con la modificación solicitada.
<b>Facturación</b>	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación/habilitación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

**Procedimiento de Suspensión/Reactivación de SRL, SRI y SRP**

Los servicios de suspensión y reactivación se ofrecen sólo para SRL, SRI y SRP con el objetivo de que los CS cuenten con las mismas herramientas para suspender los servicios en caso de falta de pago oportuno de sus clientes. Entendiéndose que la suspensión tiene una contraprestación estipulada en el Anexo A de Tarifas y se seguirá facturando la renta del servicio suspendido hasta en tanto no sea confirmada la reactivación o la baja del servicio por el CS. El alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación de los servicios de Reventa en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Ingreso del CS al módulo de suspensión de servicios en el SEG para proporcionar la referencia del servicio que desea suspender o reactivar y Validación de la solicitud; y (ii) Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de TELMEX, lo que detonará los procesos de facturación.

<b>Etapa</b>	<b>Descripción</b>
<b>Envío y Validación de la solicitud</b>	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, podrá capturarlas de forma individual o masiva validando en línea el NIS de Referencia del servicio a Suspender/Reactivar. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique), así como la asignación de forma automática del NIS de seguimiento.
<b>Suspensión</b>	Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil.
<b>Reactivación</b>	En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de un día hábil a partir de la solicitud, atendándose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de TELMEX.
<b>Facturación</b>	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura. ✓ El cobro será aplicado conforme al Anexo de Tarifas de esta Oferta.

### Procedimiento de baja de SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de SRL, SRI y SRP; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de dar de baja servicios, verificando a través del SEG que la solicitud cuenta con todos los elementos; y (ii) Baja del (los) servicio (s) y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
<b>Envío y Validación de la solicitud</b>	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, podrá capturarlas de forma individual o masiva validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
<b>Ejecución de baja</b>	Una vez asignado el NIS se dará de baja en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA. Cuando el módem/ONT sea de TELMEX, el CS será responsable de tramitar con su usuario la devolución del equipo y así mismo regresarlo a TELMEX, tal y como TELMEX lo realiza con sus propios usuarios, lo cual deberá suceder en el plazo máximo correspondiente al siguiente ciclo de facturación. TELMEX procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud. El CS contará con un plazo de 40 días hábiles para recuperar el número que se haya solicitado.

Notas: El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

### Procedimiento de cancelación de habilitación en proceso de SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento aplica para los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación o un cambio de domicilio y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación en el SEG de que la solicitud cuenta con todos los elementos para realizar la cancelación; y (ii) Cancelación de(las) solicitudes(s) en proceso de implementación.

Etapa	Descripción
<b>Envío y Validación de solicitud</b>	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG validando el NIS de Referencia del servicio que desea cancelar.

	Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
<b>Cancelación del (los) servicio (s)</b>	Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de tres días hábiles de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

### **Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SRL, SRI y SRP**

En caso de que el CS requiera modificaciones para cambiar a un servicio distinto de desagregación (otra modalidad de Reventa), deberá presentar su solicitud en el formato correspondiente al nuevo servicio solicitado y el formato de baja del servicio existente. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio de destino y la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta. Asimismo, se debe considerar que el cambio de desagregación de una modalidad a otra de las proporcionadas por TELMEX deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos, la información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en el SEG.

### **Procedimiento de Cambio de Domicilio SRL, SRI y SRP**

En caso de que el usuario final cambie de domicilio y el CS desee mantener el SRL, SRI o SRP, dicho cambio será atendido conforme las políticas actuales de contratación de los servicios. En el movimiento de SRL, SRI y SRP, el usuario final mantiene su número telefónico (donde aplique). El CS deberá enviar la solicitud a TELMEX a través del SEG, mediante el formato correspondiente. El servicio en el nuevo domicilio dependerá de la factibilidad técnica. Ver apartado *Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta)*.

#### **4.8 Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa.**

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día natural.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo cinco días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo siete días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.
- Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).

- Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).
- Baja del servicio: en máximo un día hábil.

#### 4.9 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

#### Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores que permiten al CS replicar el servicio de Telmex en las mismas condiciones que a sus usuarios:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 95% de las solicitudes en máximo un día natural. El 5% restante en un máximo de dos días naturales a partir de la solicitud.
- Habilidad para usuarios existentes con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilidad para usuarios existentes para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilidad para usuarios nuevos con acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilidad para usuarios nuevos con acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilidad para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilidad para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en cuatro horas a partir de las solicitudes realizadas.

## Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 4.8 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 horas. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del sábado, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

## Parámetros para Reparación de Fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:

- Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 84%
- Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 94%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja por concesionario.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes de queja levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

El indicador "Tiempo de Resolución" se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

## Metodología

El cálculo de los indicadores de reparación de fallas se realiza de la siguiente forma y se mide para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja.

**Reparación de fallas:** porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\text{Reparación de Fallas} = \frac{\text{Fallas efectivas reparadas en el plazo a medir en días hábiles}}{\text{Fallas Efectivas}} \times 100$$

**Donde:**

*Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles)* = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

*Fallas Efectivas* = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

**Indicador para Disponibilidad**

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 98% al trimestre, siempre que no se contrapongan a los parámetros de reparación de fallas.

**Metodología**

El indicador se calcula por cada CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Horas Totales}) - (\text{Tiempo Fuera de Servicio})}{(\text{Horas Totales})} \times 100$$

**Donde:**

La Horas Totales son equivalentes al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

**Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio de Reventa Resistencia y Capacitancia**

Referente a los parámetros de calidad que deben de cumplirse al momento de la habilitación de los Servicios de Reventa, se miden los siguientes parámetros eléctricos, los cuales se consideran adecuados si la medición resultante de la prueba queda dentro de los valores indicados en la siguiente tabla:

Parámetro	Medición entre puntos (hilos) y tierra	Valor Aceptable
Resistencia de aislamiento	a-b	Mayor a 1 Mohms
	a-tierra	
	b-tierra	
Capacitancia	a-b	52.5 nF /km $\pm$ 5%
	a-tierra	64 nF/Km $\pm$ 10 %
	b-tierra	64 nF/Km $\pm$ 10 %

### Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Los parámetros señalados serán los mismos para todos los CS.

### Usuario existente.

No proceden pruebas en el bucle, se comprobará la presencia de tono en la línea y la ausencia de ruidos

### Procedimiento para la realización de pruebas del Bucle de fibra óptica (GPON)

#### Usuario existente o nuevo

Antes de la ejecución efectiva de la reventa se realizará una prueba de potencia óptica por usuario y se registrará el valor, el cual debe estar en el rango de -15 a -27 dBm.

Parámetro	Valor Aceptable
Potencia	Mayor a -27 dBm Menor a -15 dBm

### Valores aceptables de potencia

Para los servicios que se prestan por Fibra óptica aplicarán los siguientes parámetros en la puesta en operación:

Latencia  $\leq$  45 (ms)

Pérdida de paquetes  $\leq$  0,4%

Disponibilidad del servicio  $\geq$  99.90%

### Pruebas de la Conexión de datos

Se realizará una prueba de sincronía entre el modem y el DSLAM o entre la ONT y la OLT de la línea. Se comprobarán y registrarán los resultados de la prueba y se le comunicarán al CS. Si los

valores mínimos no se cumplen la prueba se considerará fallida y el servicio no se considerará entregado.

Los parámetros que se probarán son la velocidad de sincronización de bajada y subida. Sus valores mínimos serán los correspondientes al perfil comercial.

#### 4.10 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de Reventa

Las pruebas de entrega a ser realizadas para los Servicios de Reventa ofrecidos a los CS serán en todo momento las correspondientes a las que el AEP utiliza para sus propias operaciones.

- **Servicio de Reventa de Línea Telefónica**

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros eléctricos de resistencia de aislamiento y capacitancia y cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección de "Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa" de esta OREDA.

#### Metodología

La medición de los parámetros indicados se realiza en forma remota<sup>18</sup> utilizando los recursos de la propia central o cabezas de prueba de la red al término de la ejecución y se registrarán los valores indicando el cumplimiento de acuerdo con la tabla de Parámetros Eléctricos de la sección 4.9 de esta Oferta.

En caso de que la medición eléctrica remota no pueda realizarse, el técnico llevará a cabo las mediciones en el domicilio del usuario con el equipo empleado por TELMEX en el PCT.

Cada prueba realizada que implique el uso de un equipo de medición deberá ser ejecutada una vez confirmado el correcto funcionamiento de dicho equipo. Estos equipos deberán contar con su certificado o dictamen de calibración de acuerdo con las disposiciones aplicables.

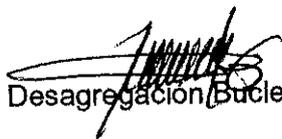
En caso de no cumplimiento de los umbrales de aceptación, se procederá a realizar las actividades conducentes hasta lograr su cumplimiento.

Una vez asegurados los parámetros correctos, se reportarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlos.

[REDACTED]									
34467875	9828260839	1.15	1.19	1.89	Mohms	51.88	63.98	64.6	_nF

**Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre**

<sup>18</sup> Las mediciones de pruebas de entrega remotas solo son factibles cuando existen cabezas de prueba en la central.



- **Servicio de Reventa de Internet**

Para el caso de servicios de Reventa de Internet se tienen dos escenarios según el medio de transmisión;

- a) En el caso que el medio de acceso sea **cobre** se valida la sincronía xDSL mediante el indicador led del modem y la medición de los parámetros de velocidades de subida y bajada.

**Cobre:**

[Redacted]			
50534304	3111814654	460	16832 Kbps

**Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en cobre.**

En caso de que la prueba remota de datos sobre cobre no pueda ejecutarse, el técnico realiza mediciones en el domicilio del cliente (PCT) con los equipos de medición empleados por TELMEX a fin de consultar velocidades de sincronía de subida y bajada cuando el medio de transmisión es cobre.

- b) Para el caso de que el medio de transmisión sea por fibra óptica se mide la potencia óptica de recepción.

Para el caso de fibra óptica si la prueba remota no puede ejecutarse, el técnico conectará la ONT al PCT y con el medidor de potencia empleado por TELMEX registrará la potencia de recepción en el PCT la cual deberá estar en el rango de -15 a -27 dBm. Este parámetro está basado en el estándar G.984.2 de la UIT-T y considera una prueba funcional entre la OLT y el PCT en la ONT.

Una vez asegurados los parámetros correctos en automático se reportarán los resultados de las pruebas para el servicio de datos en el SEG, para que el CS pueda consultarlos.

**Fibra:**

[Redacted]			
47309889	5559203297	-18.1	dBm

**Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en fibra**

## 5. Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

### 5.1 Descripción del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica



Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica del AEP para la entrega de todas las llamadas telefónicas originadas por los usuarios finales del CS, en desagregación para el nuevo servicio SRMLT hasta el punto de entrega con la red del CS, cuando sea procedente.

## 5.2 Premisas e Implicaciones del Servicio.

- Adoptar las disposiciones relativas al tratamiento de la numeración a 10 dígitos y realizar las modificaciones que permitan implementar el SRMLT.
- TELMEX prestará el SRMLT bajo demanda, sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de red en todos los casos en que el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por el AEP o exista acometida en el domicilio del usuario final que permita la prestación de los servicios.
- No están considerados en esta solución los Clientes PABX de líneas y/o de troncales.
- La entrega del tráfico para este servicio debe ser por cualquier punto de Interconexión establecido de común acuerdo entre las partes.
- Los planes y paquetes comerciales del AEP sobre línea telefónica no podrán ser activados para este servicio.

### Es responsabilidad de TELMEX:

- Realizar el enrutamiento de la llamada a la red del CS, con base en la marcación correspondiente al Usuario final.
- Llevar el control de la llamada (señalización, establecimiento y liberación) y proporcionar los servicios digitales indicados en este documento.
- Garantizar la calidad de las llamadas procesadas dentro de su red y hasta el punto de interconexión con el CS en el caso de la entrega del tráfico.
- No se proporcionan servicios de valor agregado tales como VPN ni se realizan traducciones numéricas de códigos o servicios especiales como por ejemplo 800, 900, Servicios Especiales (030, 911, etc.).

Tanto TELMEX como el CS deben generar sus propios CDR. Con el CDR que genere el CS debe de cobrar a su cliente y conciliar el tráfico entregado por TELMEX. Los registros generados por TELMEX son para realizar la conciliación del tráfico entregado.

El proceso de Conciliación de CDR se realizará mediante el intercambio de información y archivos entre el CS y TELMEX, en los formatos definidos en la presente oferta.

### Es responsabilidad del CS:

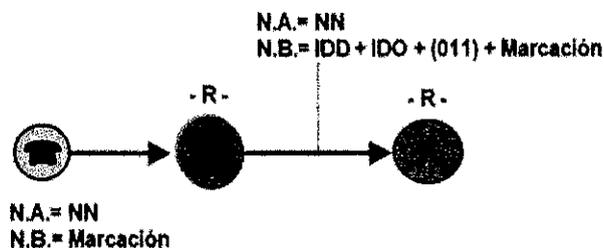
- Realizar el análisis numérico del enrutamiento de la llamada de dígitos.

- Completar la llamada al destino ya sea local, de servicios especiales, 911, LD Internacional, Servicios de Valor agregado, etc. Para el caso del servicio 911, el CS tiene la obligación de atender en tiempo y forma lo dispuesto en materia de Seguridad y Justicia.
- Realizar la facturación al Cliente que adoptó el Servicio.
- El CS es el responsable de tramitar las llamadas de LDI y LDM.
- La relación con el cliente final.

### 5.3 Arquitectura

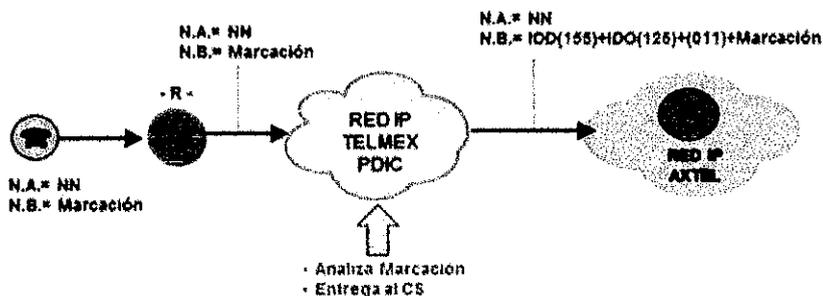
A continuación, se muestran los diferentes esquemas de arquitectura y envío de las marcaciones al usuario final a los que se les aplique el servicio SRMLT.

#### DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX → OPERADOR

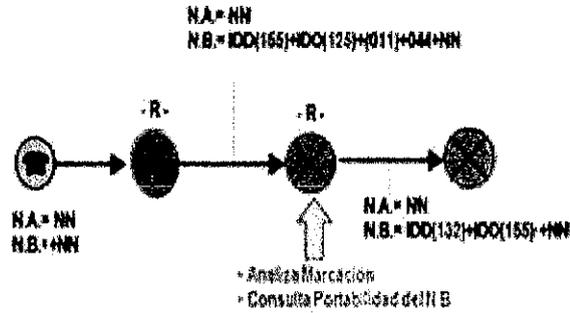


A manera de ejemplo, en los siguientes esquemas se muestra el envío de dígitos para algunas marcaciones:

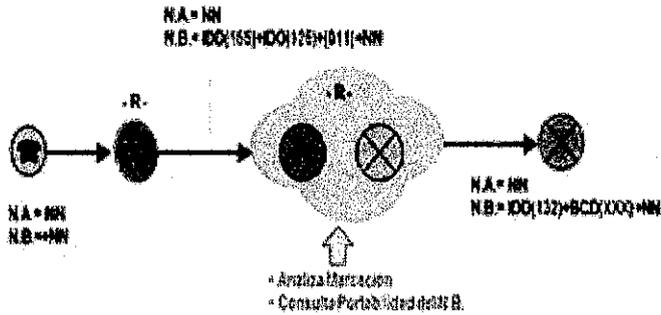
#### DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155)



**DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → IUSACELL(132)**



**DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → IUSACELL(132)**



**DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → TELMEX(125)**

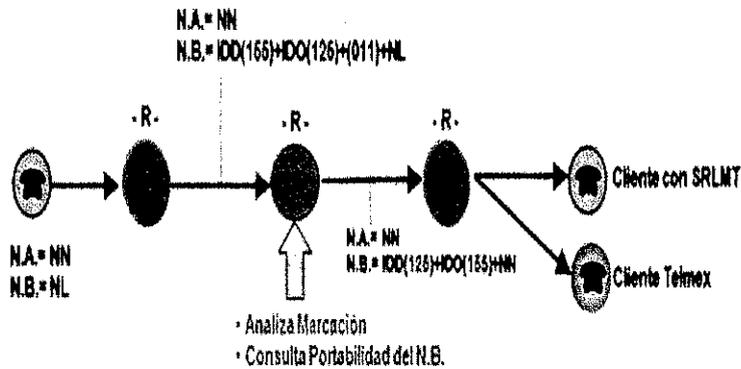


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → TELMEX(125)

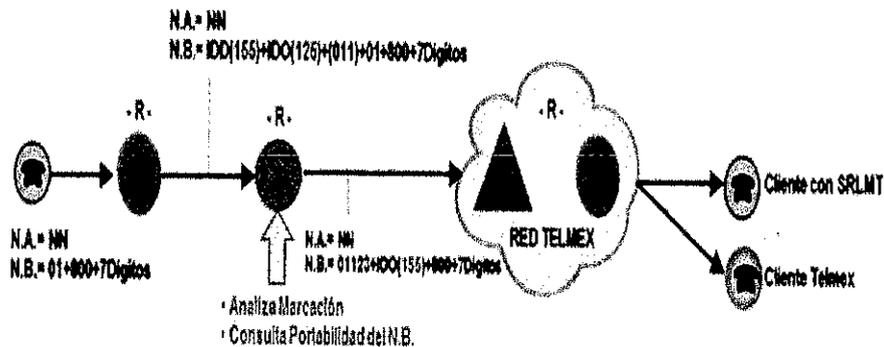
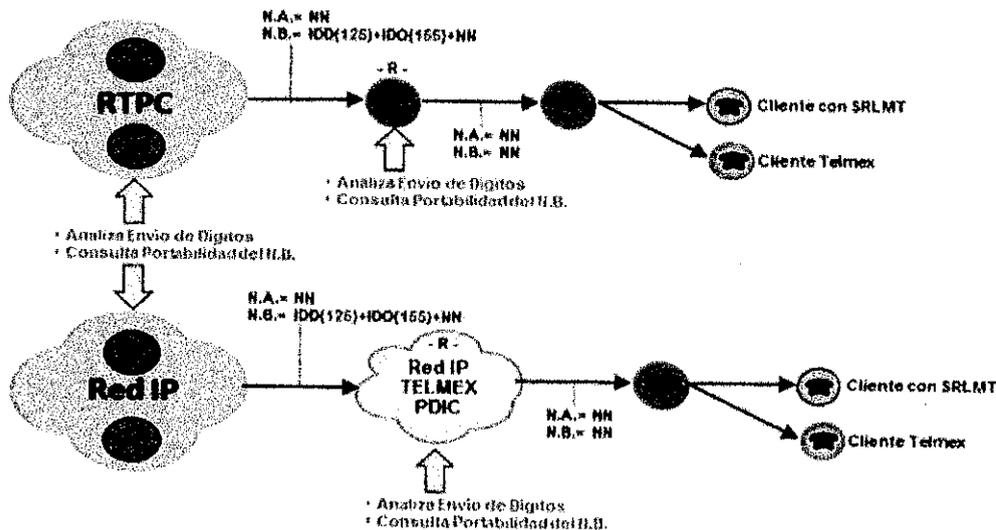


DIAGRAMA DE LLAMADA TERMINAL AXTEL(155) → TELMEX(125)



5.4 Características técnicas

A fin de proporcionar el Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica a líneas residenciales (SRMLT), se requiere el cumplimiento de las siguientes premisas, que permitirán la tramitación del tráfico en esta configuración:

- Para lograr que la entrega de todo el tráfico originado en la red del AEP hacia el concesionario solicitante (CS) se realice de manera eficiente (local, larga distancia internacional, resto del mundo, códigos de servicios especiales, etc.), se ha considerado llevar a cabo el etiquetado de este tráfico anteponiendo al Número Nacional 3 dígitos numéricos (011), además del etiquetado ya considerado y configurado hoy en el SW desarrollado en las centrales para el intercambio de tráfico de Interconexión entre concesionarios, como es la identificación de la red destino y origen (IDD e IDO).
- El etiquetado del tráfico que se enviaría a la red del CS para este servicio será:
  - $IDD + IDO + (011) + \text{Marcación al Usuario final}$ .
 Donde la Marcación al Usuario final = "NN, como Numero Nacional a 10 dígitos"
- La factibilidad de implementación se realizará por CS y por central, es decir; si un CS ya tiene este servicio en una central y requiere de un nuevo SRMLT, ya no es necesario volver a realizar factibilidad de la central, pero si otro CS requiere del servicio en esta misma central, es necesario realizar la factibilidad de implementación de la central para ese CS.
- El tiempo para la configuración de los datos en la central será de cinco días hábiles.
- Se debe de acordar entre TELMEX y el CS el calendario de inicio/termino de las pruebas.
- La entrega del tráfico para este servicio debe ser por cualquier punto de Interconexión establecido de común acuerdo entre las partes.
- No se realiza validación de marcaciones incorrectas ni traducción de Servicios Especiales debido a que la llamada se le entrega al CS tal cual fue marcada por el cliente.
- Se tienen definidos 287 puntos de interconexión (TDM e IP) donde se puede entregar el servicio.
- Es importante señalar que el tráfico terminado (llamadas entrantes) en este tipo de usuarios, no sufrirá ninguna afectación y se mantendrá enrutado y señalizado (envío de dígitos), como hoy se hace para cualquier cliente del AEP.

**5.5 Señalización e identificación de códigos IDD e IDO.**

- El etiquetado del tráfico a intercambiar con los Concesionarios que deseen aplicar la solución debe ser  $IDD + IDO + (011) + \text{Marcación al usuario final}$ .
- En la siguiente tabla se muestran los ejemplos de Casos de Tráfico, Marcaciones y el envío de Dígitos que se deben de considerar entre TELMEX y el CS para este servicio.

EJEMPLO DE CASO DE TRÁFICO	MARCACIÓN	ENVÍO DE DÍGITOS AL OPERADOR
Llamada Local	Número Nacional (10 dígitos)	N.B = $IDD+IDO+(011)+NN$
Llamada LD Nacional	Número Nacional (10 dígitos)	N.B = $IDD+IDO+(011)+NN$

EJEMPLO DE CASO DE TRÁFICO	MARCACIÓN	ENVÍO DE DÍGITOS AL OPERADOR
Llamada Local a un Operador Celular CPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada Local a un Operador Celular MPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada LD a un Operador Celular CPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada LD a un Operador Celular MPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	N.B = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada a Servicios NO Geográficos	200+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+200+7dígitos
	201+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+201+7dígitos
	800+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+800+7dígitos
	900+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+900+7dígitos
	700+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+700+7dígitos
Llamada a Servicios Especiales de Operadora	020	N.B = IDD+IDO+(011)+020
	051	N.B = IDD+IDO+(011)+051
	055	N.B = IDD+IDO+(011)+055
	090	N.B = IDD+IDO+(011)+090
Llamada a Servicios Especiales Semiautomáticos por Operadora	02+NN	N.B = IDD+IDO+(011)+02NN
	09+NI/NM	N.B = IDD+IDO+(011)+09+NI/NM
Llamada a Servicios Especiales	030	N.B = IDD+IDO+(011)+030
	031	N.B = IDD+IDO+(011)+031
	040	N.B = IDD+IDO+(011)+040
	050	N.B = IDD+IDO+(011)+050
	07X	N.B = IDD+IDO+(011)+07X
Llamada a Servicios de Emergencia	06X	N.B = IDD+IDO+(011)+06X
	08X	N.B = IDD+IDO+(011)+08X
	911	N.B = IDD+IDO+(011)+911
Llamadas de LD Inter o Mundial	00+CP+NI/NM	N.B = IDD+IDO+(011)+00+CP+NI/NM
Llamada a Servicios No Geográficos Internacional	001+800+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001800+7dígitos

EJEMPLO DE CASO DE TRÁFICO	MARCACIÓN	ENVÍO DE DÍGITOS AL OPERADOR
	001+888+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001888+7dígitos
	001+877+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001877+7dígitos
	001+866+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001866+7dígitos
	001+855+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001855+7dígitos
	001+844+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001844+7dígitos
	001+880+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001880+7dígitos
	001+881+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001881+7dígitos
	001+882+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001882+7dígitos
	001+883+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001883+7dígitos
	001+884+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001884+7dígitos
	001+885+7dígitos	N.B = IDD+IDO+(011)+001885+7dígitos

\*/ Para el caso de la llamada local el envío de dígitos al CS sería como: N.B. =IDD + IDO + (011) + NN (donde NN es número nacional a 10 dígitos)

Notas:

1. El operador deberá terminar las llamadas respetando el plan de señalización y numeración vigente.
2. La marcación 911 se enviará al CS quien será responsable del trámite de la llamada.
3. En lo que respecta a la prescripción de LD Internacional y Mundial, esta quedará desactivada al momento de aplicar la Desagregación del cliente en esta modalidad.

**5.6 Lista de servicios digitales aplicables**

Los servicios digitales serán:

- Tres a la Vez,
- Sígueme,



- Caller ID,
- Llamada en Espera.

Por la naturaleza de estos servicios, deberán seguir siendo proporcionados y administrados por la central que origina la llamada, en este caso por la central del AEP, de acuerdo con lo requerido por el CS en el SEG. La activación/desactivación de facilidades no se entrega al CS.

### 5.7 Interfaces de Usuario y de Red

- La interfaz de conexión del usuario final se mantiene sin cambio respecto al servicio actualmente en operación, es decir, a través del aparato telefónico conectado a la línea.
- Interfaz de red: El tráfico generado por el usuario final se entregará al CS a través de las rutas ya definidas para el intercambio del tráfico, con las adiciones a la señalización indicada en la tabla anterior "Casos de Tráfico, Marcaciones y el envío de Dígitos".

### 5.8 Otros aspectos del servicio

La implementación del servicio estará en función de:

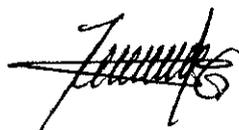
- La definición de puntos de interconexión de cada CS es donde tenga presencia.
- Previamente a la implementación de este servicio, será necesaria la realización de pruebas de interconexión en la primera central, donde se apliquen los desarrollos establecidos.

### 5.9 Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT

#### Procedimiento de Activación en Central

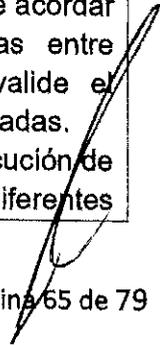
Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

Etapa	Descripción
<b>Envío de solicitud y Validación de solicitud</b>	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, realizando en línea y a través del SEG la validación necesaria para iniciar con la etapa de Factibilidad Técnica, así como seleccionado la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Central en donde requiere el servicio.</li><li>✓ Código de identificación de Operador.</li></ul>





Etapa	Descripción
	<p>Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha en que tendrá lista la Factibilidad Técnica.</p> <p>Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos, el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo se registrará el domicilio en la base de datos en un plazo máximo de 48 horas.</p>
<b>Factibilidad Técnica</b>	<p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, TELMEX determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar en la Central la configuración del servicio en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Si el servicio es factible</b>, se continuará con el proceso de configuración de la solución.</li><li>✓ <b>Si no es factible proporcionar el servicio</b>, se informará al CS la justificación de los motivos, así como las evidencias correspondientes.</li></ul> <p>Después de revisada la factibilidad en Central se procederá directamente a la etapa de configuración de la solución en central.</p> <p>En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG TELMEX notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.</p>
<b>Configuración de la Solución SRMLT en Central</b>	<p>Una vez determinada la factibilidad Técnica en central se procederá con la configuración de los datos, la cual se llevará a cabo en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.</p>
<b>Realización de Pruebas en Central</b>	<p>Previamente a la implementación del servicio, será necesaria la realización de pruebas en la primera central donde se aplique el SRMLT por lo que se debe de acordar el calendario de inicio/término de las pruebas entre TELMEX y el CS, de tal manera que se valide el intercambio de dígitos y la terminación de las llamadas. Estas pruebas se llevarán a cabo mediante la ejecución de bitácora entre el CS y TELMEX de las diferentes</p>



Etapa	Descripción
	marcaciones que puede realizar el Cliente del SRMLT a la entrega de servicio. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.

**Procedimiento de contratación y entrega SRMLT (Alta de línea)**

Este procedimiento podrá aplicarse única y exclusivamente cuando el CS ya cuente con la activación del servicio en la central correspondiente.

El objetivo de este procedimiento es definir las actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del servicio de SRMLT. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de contratar el servicio para un cliente, y la evaluación en SEG que confirma que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio en la Central correspondiente; y (ii) Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
<b>Autorización del suscriptor/usuario final</b>	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final (Sólo usuarios existentes).
<b>Envío, Validación y Factibilidad de la solicitud</b>	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, podrá capturarlas de forma individual o masiva, realizando en línea y a través del SEG la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, así como seleccionado la siguiente información: ✓ En caso de usuarios nuevos deberá seleccionar quien proporcionará el cableado interior en el domicilio del usuario final: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DM</li> <li>• CS</li> </ul> Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio. En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG TELMEX notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.

Etapa	Descripción
<b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b>	<p>TELMEX llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS:</p> <p><b>Usuarios Existentes:</b> Habilitación remota en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA.</p> <p>✓ Se realizará la configuración correspondiente y el cambio administrativo para pasar la facturación al CS. Cuando sea requerido por el CS, se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones).</p> <p><b>Usuarios Nuevos:</b> Habilitación presencial. TELMEX asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acometida Existente: (En el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA). Instalación de cableado interior, sólo si fue solicitado por el CS.</li> </ul> <p>✓ Sin Acometida: (En el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de la acometida.</li> <li>• Instalación de CIC adicional, sólo si fue solicitado por el CS.</li> </ul>
<b>Pruebas de Aceptación del Servicio</b>	<p>Una vez habilitado el servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad con lo requerido por el CS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG para que el CS pueda consultarlas.</li> </ul>
<b>Facturación</b>	<p>Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente.</li> <li>• El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.</li> </ul>

**Procedimiento de modificación del SRMLT**

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la modificación del servicio de SRMLT a petición del CS. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de modificar las características de algún servicio

contratado, y la evaluación a través del SEG para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones requeridas; y (ii) Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
<b>Envío y Validación de la solicitud</b>	<p>El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG podrá capturarlas de forma individual o masiva realizando en la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indicar si se habilitarán/deshabilitarán servicios digitales y/o marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones).</li> <li>✓ Indicar fecha de activación de los nuevos servicios digitales y/o marcaciones solicitadas (entendiendo esto último como restricción de marcaciones).</li> </ul> <p>Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.</p>
<b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b>	<p>TELMEX llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio el día confirmado por el CS;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones), en un plazo no mayor a 1 día hábil.</li> </ul>
<b>Facturación</b>	<p>Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente.</li> <li>✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.</li> </ul>

**Procedimiento de Suspensión/Reactivación de SRMLT**

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación del Servicio Mayorista de Reventa de Línea Telefónica en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Ingreso del CS al módulo de suspensión de servicios en el SEG para proporcionar la referencia del servicio y validación del número a suspender o reactivar y (ii)

Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de TELMEX, lo que detonará los procesos de facturación.

Etapa	Descripción
<b>Envío y Validación de solicitud</b>	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando en línea el NIS de Referencia del servicio a Suspende/Reactivar. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique), así como la asignación de forma automática del NIS de seguimiento.
<b>Suspensión</b>	Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil.
<b>Reactivación</b>	En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de dos horas a partir de la solicitud, atendiéndose la misma en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo las propias operaciones de TELMEX.
<b>Facturación</b>	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.</li> <li>✓ El cobro será aplicado conforme a las tarifas del Anexo de la presente Oferta.</li> </ul>

### Procedimiento de baja de SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la baja el servicio de SRMLT; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío y validación de la solicitud a través del SEG que confirme que cuenta con todos los elementos para que el CS manifieste su intención de dar de baja los servicios; y (ii) Baja del servicio y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
<b>Envío y Validación de solicitud</b>	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa Ejecución de baja. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.



Etapa	Descripción
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS se dará de baja en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA. Telmex procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud.

### Procedimiento de cancelación de solicitud de habilitación en proceso de implementación SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es aplicable a los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación a través del SEG de que la solicitud cuenta con todos los elementos; y (ii) Cancelación del (los) servicio(s).



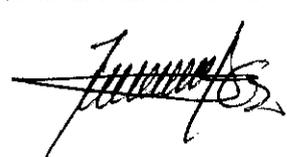
Etapa	Descripción
Envío de solicitud y Validación de solicitud	El CS deberá ingresar la solicitud a través del SEG validando el NIS de Referencia del servicio en que desea cancelar. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Cancelación del (los) servicio (s)	Se cancela la solicitud, no se aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de tres días hábiles de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

### Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SRMLT

En caso de que el CS requiera realizar una modificación para cambiar a un servicio distinto de desagregación, deberá presentar su solicitud vía SEG en el formato correspondiente al nuevo servicio. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio de destino, el CS deberá seguir el procedimiento que se lleva actualmente en el SEG, así como la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta dando seguimiento por medio del SEG.

### Procedimiento de Cambio de Domicilio SRMLT

En caso de que el usuario final cambie de domicilio y el CS desee mantener el SRMLT, dicho cambio será atendido conforme a las políticas actuales de contratación de los servicios. En el movimiento de SRMLT, el usuario final mantiene su número telefónico (donde sea aplicable). El





CS deberá enviar la solicitud a TELMEX a través del SEG, mediante el formato correspondiente. El servicio en el nuevo domicilio dependerá de la factibilidad técnica y de que la configuración inicial del SRMLT en la central que proveerá se haya realizado, en caso contrario se deberá realizar el procedimiento correspondiente.

#### 5.10 Plazos de entrega de SRMLT

- Validación de la solicitud en máximo un día natural.
- Factibilidad Técnica para Activación de servicio en Central: máximo tres días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Configuración de servicio en Central: máximo cinco días hábiles posterior a la Factibilidad Técnica.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.
- Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).
- Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir de la solicitud sin provisión de equipo y ocho días hábiles con provisión de equipo).
- Baja del servicio: en máximo un día hábil.

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica. Estos parámetros e indicadores, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

#### 5.11 Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

- Validación de la solicitud: 95% de las solicitudes en máximo un día natural. El 5% restante en un máximo de dos días naturales a partir de la solicitud.
- Revisión de Factibilidad Técnica en Central: 90% de las solicitudes en máximo de tres días hábiles. El 10% restante en un máximo de seis días hábiles a partir de la solicitud.



- Configuración de la Solución SRMLT en Central: 90% de las solicitudes en máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de seis días hábiles sin entrega de equipo y ocho días hábiles con provisión de equipo. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles sin provisión de equipo y diez días hábiles con provisión de equipo a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de seis días hábiles sin entrega de equipo y ocho días hábiles con provisión de equipo. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles sin provisión de equipo y diez días hábiles con provisión de equipo a partir de la solicitud.
- Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en cuatro horas a partir de las solicitudes realizadas.

### Metodología

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

### Parámetros para Reparación de Fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:

- Total de reparaciones atendidas por concesionario dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 84%
- Total de reparaciones atendidas por concesionario dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 94%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes de queja levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

El indicador "Tiempo de Resolución" se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

## Metodología

Los indicadores de reparación de fallas se calculan de la siguiente forma y se miden para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja por concesionario.

**Reparación de fallas:** porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\text{Reparación de Fallas} = \frac{\text{Fallas efectivas reparadas en el plazo a medir en días hábiles}}{\text{Fallas Efectivas}} \times 100$$

Donde:

*Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles)* = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

*Fallas Efectivas* = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

## Indicador para Disponibilidad

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 98% al trimestre, siempre que no se contrapongan a los parámetros de reparación de fallas.

## Metodología

El indicador se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Horas Totales}) - (\text{Tiempo Fuera de Servicio})}{(\text{Horas Totales})} \times 100$$

Donde:

La Horas Totales son equivalente al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

## 6. Trabajos Especiales

En caso de que TELMEX no pueda proporcionar el servicio de Desagregación bajo las condiciones descritas en la sección "Disponibilidad de recursos" de esta OREDA, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de trabajos específicos, los cuales serán calificados como Trabajos Especiales, mismos que permitirán al CS acceder a los servicios solicitados bajo los siguientes criterios y metodologías.

Definición y criterios de Trabajos Especiales.

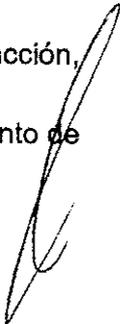
Conjunto de actividades para proporcionar las condiciones necesarias para la prestación de un servicio de desagregación que impliquen la utilización de recursos y acciones no convencionales en la operación de las redes.



La activación de un Trabajo Especial debe atender la provisión o falla de algún elemento o recurso de red, activo o pasivo, que limite o impida la atención a la solicitud de un servicio de desagregación en cualquier etapa de su provisión y debe seguir criterios que, como su denominación lo indica, requiera utilizar medios o recursos extraordinarios a los que normalmente se establecen para activar y operar un servicio de telecomunicaciones.

De las descripciones anteriores se puede establecer si la actividad, elemento o recurso faltante se considera como algo que no se tiene dentro del alcance de las descripciones y los procedimientos de instalación de los servicios de forma normal, estandarizada o prevista, se podría calificar dicha actividad o requerimiento de recursos como un Trabajo Especial.

Criterios para determinar los Trabajos Especiales.

- Que las actividades, elementos o recursos faltantes no estén considerados dentro de las descripciones de los servicios o de los procedimientos de provisión de los servicios.
  - Que la adquisición o solución no pueda ser atendida dentro de los plazos establecidos en la provisión e instalación de un servicio por razones ajenas a los procedimientos.
  - Que el elemento o recurso faltante no sea algo que se deba tener como reserva, refacción, o prevista mediante planes o pronósticos en los servicios que aplique.
  - Que sea una condición derivada fuera del alcance de las actividades de mantenimiento de la red.
- 

No es condicionamiento de un Trabajo Especial:



- Cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG.
- Cualquier actividad o razón que se derive de la falta de mantenimiento o de la recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos. La DM deberá registrar en el SEG el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.
- Cualquier razón que se derive de la saturación o falta de capacidad en las Centrales Telefónicas y su equipamiento o de recursos de red de un usuario existente. Sólo aplica entre servicios de la misma clase, siempre y cuando los CS entreguen los pronósticos correspondientes para integrar dicha infraestructura a los planes de inversión de la DM, y siempre que no corresponda a infraestructura en obsolescencia.

Los tiempos incurridos en la realización de los Trabajos Especiales, incluyendo los plazos de presentación y aceptación entre las partes, no serán considerados como parte de los tiempos de habilitación de los servicios. Es decir, la contabilización de días para la contratación y habilitación de estos servicios se detendrá a partir de la notificación de no factibilidad, y será reanudada cuando el CS valide la entrega del Trabajo Especial.

Los servicios que pueden solicitar la contratación de Trabajos Especiales son aquellos en cuyo procedimiento se establece que, en caso de no existir factibilidad técnica para proporcionar el servicio, a petición de los CS, podría iniciarse el trabajo especial.

La cotización que se envíe al CS contemplará únicamente los costos incurridos para la ejecución del Trabajo Especial. TELMEX entregará una cotización al CS con el desglose detallado de los costos asociados de los materiales, mano de obra y actividades a realizar, incluyendo plazos.

Toda actualización a la información de infraestructura y de recursos de red derivada de la realización de Trabajos Especiales, indicando al menos los sitios, rutas y capacidades liberadas o adicionadas deberá estar visible para los CS a través del SEG.

La información asociada al desglose detallado de cotizaciones, plazos y actividades derivadas de la realización de los Trabajos Especiales deberá hacerse disponible a través del SEG únicamente para el Instituto.

TELMEX será responsable de retirar la infraestructura instalada donde proceda para el servicio que se da de baja por parte del CS.

#### **6.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales**

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de TELMEX y del CS, a fin de realizar la solicitud, aceptación y entrega de Trabajos

Especiales una vez notificada la no disponibilidad (no factibilidad técnica) de un servicio de Desagregación. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de solicitar el servicio, las características del mismo, y la evaluación en el SEG para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para la solicitud del servicio; (ii) Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que TELMEX pueda analizar y determinar que recursos son los necesarios para realizar el Trabajo Especial; y (iii) Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
<b>Envío y Validación de la solicitud</b>	<p>TELMEX notifica vía SEG la no factibilidad del servicio de desagregación solicitado con el detalle de su causa conforme a lo establecido en la sección "Disponibilidad de recursos" y con la información del tipo de Trabajo Especial requerido.</p> <p>Una vez notificada la no factibilidad de un servicio, el CS podrá solicitar la realización de un Trabajo Especial, para lo cual tendrá un plazo de diez días hábiles, de lo contrario se cancelará la solicitud del servicio de desagregación que corresponda.</p> <p>De proceder el CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la solicitud, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIS de Referencia del servicio que no fue factible.</li> </ul> <p>Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS del Trabajo Especial.</p>
<b>Factibilidad Técnica</b>	<p>En el plazo establecido en la sección de Plazos de este servicio en la presente Oferta, TELMEX presentará la propuesta de Trabajo Especial (Anteproyecto) ya sea para los casos donde no se requiera obra civil o cotización de un proveedor, o para los que si se requieran. La solución técnica necesaria deberá incluir al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto de Trabajo Especial, deberá incluir, en caso de que aplique, planos isométricos, de corte de sección, de topografía, de instalaciones, de planta, cimentación, acabados y detalles, etc. así como reporte fotográfico.</li> <li>• Cotización detallada de los insumos, con el desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario y precio total.</li> <li>• Plan de trabajo considerando el tiempo de implementación del Trabajo Especial.</li> <li>• Términos adicionales bajo los cuales TELMEX ofrecerá el servicio.</li> </ul> <p>Los Trabajos Especiales y los términos adicionales que involucre a TELMEX quedarán supeditados y determinada su viabilidad de acuerdo con las consideraciones siguientes:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TELMEX no podrá emitir propuestas de Trabajos Especiales que contengan trabajos relacionados al mantenimiento (conforme a la sección "Disponibilidad de recursos") de su infraestructura o recursos de red.</li> </ul> <p>El CS contará con diez días hábiles para aceptar o rechazar el servicio. En caso de no recibir respuesta, TELMEX podrá considerar que el CS rechaza el servicio y concluye el procedimiento y se procede con la etapa de Facturación. En caso de requerir cambios subsecuentes a las propuestas de trabajos especiales por parte de los CS, aplicaran los mismos plazos de presentación por parte de TELMEX y de aceptación o rechazo de los CS.</p>
<b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b>	<p>Una vez aceptada la propuesta por parte del CS, TELMEX realizará la facturación de acuerdo con la propuesta y/o cotización presentada y aprobada durante la Factibilidad Técnica.</p> <p>El CS realiza el pago correspondiente al Trabajo Especial solicitado y TELMEX notificará en un plazo máximo de seis días hábiles al CS la fecha de inicio de trabajos.</p> <p>TELMEX deberá mantener al CS informado sobre los avances de los trabajos de forma semanal y si es que se cumple el tiempo de implementación presentado durante la Factibilidad Técnica.</p> <p>TELMEX notificará al CS cuando el Trabajo Especial esté finalizado.</p>
<b>Pruebas de Aceptación del Servicio</b>	<p>El CS deberá realizar las pruebas del servicio correspondientes en conjunto en un máximo de cinco días hábiles posteriores. En caso de que no se realice la prueba, se entenderá que el CS ha aceptado de conformidad el servicio.</p> <p>Una vez que el CS haya aceptado el Trabajo Especial, se le hará entregar del Acta de Recepción del Servicio.</p>
<b>Facturación</b>	<p>Una vez que se haya aceptado el Trabajo Especial se comenzará a facturar la renta correspondiente.</p> <p>El CS contará con la posibilidad de solicitar aclaraciones respecto a los conceptos no reconocidos.</p>

## 6.2 Plazos de Trabajos Especiales

- Entrega de propuesta de Trabajos Especiales para aquellos casos en que no se requiera obra civil o cotización de proveedor externo: cinco días hábiles.
- Entrega de propuesta de Trabajos Especiales para aquellos casos en que se requiera obra civil o cotización de proveedor externo: diez días hábiles.
- Notificación de inicio de Trabajos Especiales: seis días hábiles.
- Entrega del Trabajo Especial: el plazo se establecerá en función del Trabajo Especial a realizar.

### 6.3 Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad del Servicio de Trabajos Especiales y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS. Debido a la naturaleza de los Trabajos Especiales, los plazos de entrega serán notificados al CS como una fecha compromiso.

#### Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

- Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo: 95%<sup>19</sup>.

#### Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos de entrega comprometidos de los días totales utilizados para la realización del trabajo especial, considerando como inicio del proceso el día siguiente al que se realizó el pago del trabajo especial por parte del CS.

Se establece un límite del tres por ciento (3%) por CS de las solicitudes que podrán ser admitidas para los procesos de Trabajos Especiales. El número de solicitudes que presenten Trabajos Especiales excedentes de este límite se clasificarán como entregas fuera de tiempo por TELMEX para efectos de los indicadores de calidad.

### 7. Servicio Opcional de Cableado Interior de usuario final<sup>20</sup>

El CS podrá instalar el cableado interior tomando en consideración la recomendación establecida en el Anexo D<sup>21</sup>: Normativa Técnica para los servicios de desagregación, o bien podrá solicitar que TELMEX instale el Cableado Interior en el domicilio del usuario<sup>22</sup>, lo cual estará sujeto a la capacidad de atención. En caso de que el cableado interior sea solicitado por los CS a la habilitación del servicio de Desagregación, será instalado el cableado en el mismo evento, o bien será habilitado posteriormente para el caso de extensiones adicionales.

El alcance de este servicio está definido en el Anexo E1 el cual comprende la instalación de cableado entre el PCT hasta la roseta para la conexión de uno o dos dispositivos terminales, no considera el retiro de un cableado existente.

<sup>19</sup> Los tiempos de retraso atribuibles al CS no contabilizarán para los plazos de entrega.

<sup>20</sup> Aplican las condiciones comerciales de Telmex.

<sup>21</sup> Apegarse a las recomendaciones de la norma técnica de TELMEX proporcionará la menor degradación del servicio.

<sup>22</sup> Cuando el cableado interior sea solicitado junto con los servicios de desagregación, el tiempo correspondiente a la instalación del cableado interior en el domicilio del usuario se contabilizará dentro de los plazos de entrega de cada uno de los servicios de desagregación.

Durante la instalación del cableado interior se realizará el siguiente procedimiento:

- Se valida en la solicitud el número de extensiones requeridas por el CS.
- Posteriormente se planea la trayectoria de la instalación en conjunto con el usuario final iniciando desde el PCT.
- Se conecta con cordón marfil interior/exterior en el PCT a las rosetas donde se conecta el equipo terminal del usuario final conforme se indica en la normativa técnica correspondiente del Anexo E de la presente OREDA.
- Se realiza prueba de continuidad del cableado y se liquida el servicio.

### Garantía del servicio

Las fallas originadas en el cableado interior serán atendidas por TELMEX, siempre que ocurran durante los 60 días naturales posteriores a la instalación del cableado y queden excluidos los siguientes escenarios que no son atribuibles al servicio brindado:

- Corte intencional del cable.
- Causas fortuitas o de fuerza mayor.
- Deterioro por uso inadecuado del cableado.
- Daños por obras, remodelaciones o reparaciones al interior del inmueble.
- Desconexiones.
- Robo, vandalismo, siniestros, daños por roedores, etc.



**ANEXO A  
TARIFAS  
División Mayorista  
2022**



**Las Tarifas presentadas en este Anexo son sin impuestos, en Pesos Mexicanos, salvo que diga lo contrario.**

La División Mayorista se obliga a ofrecer a los Concesionarios [o Autorizados] Solicitantes las tarifas para los servicios materia de la Oferta de Referencia en términos y condiciones no menos favorables a las que aplica a sus propias operaciones.

Cabe destacar que los servicios de Desagregación sólo podrán prestarse previa contratación del o de los Servicios Auxiliares que correspondan; por lo que el Concesionario (o Autorizado) deberá prever la contratación de dichos servicios de conformidad con la Oferta de Referencia de la División Mayorista.

**Servicio de Reventa**

- **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP	\$288.9877
Cambio de domicilio	\$163.3408
Cambio de número	\$20.6001
Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del Concesionario (Autorizado) Solicitante*	\$115.5951
Habilitación de bloqueo y desbloqueo de llamadas*	\$52.6811
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 términos y condiciones no menos favorables a los que ofrece a sus usuarios finales o aplica a sus propias operaciones.

- **Cobros recurrentes**

**- Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Línea residencial	Renta mensual (por Usuario Final)	\$107.3349
Línea comercial	Renta mensual (por Usuario Final)	\$137.1383

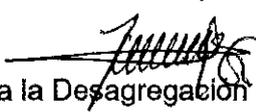
Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es

**30.7383%**, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que la División Mayorista ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

**Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT**

Las siguientes contraprestaciones aplicarán por cada línea contratada por el Concesionario [o Autorizado] Solicitante en caso de que se incurra en cualquiera de los siguientes eventos descritos a continuación:

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación (por evento)
Llamada de Servicio Medido adicional, 030, 040, 07X	Por llamada	\$0.9425
Minuto de celular	Por minuto	\$0.2178
Llamada 020 - 090	Por llamada	Conforme a registro
Llamada 031	Por llamada	\$3.3752
Llamada a números de emergencia	Por llamada	\$0.0000
Llamada 800, 900	Por llamada	Conforme a registro
Baja temporal de la línea telefónica comercial	Por evento	\$52.7681
Baja temporal de la línea telefónica residencial	Por evento	\$52.7681
Larga Distancia Internacional (Canadá)	Por minuto	\$5.9990
Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Norte)	Por minuto	\$4.4133
Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Sur)	Por minuto	\$5.3112
Larga Distancia Mundial Centroamérica	Por minuto	\$4.0057
Larga Distancia Mundial Europa	Por minuto	\$8.3362
Larga Distancia Mundial Resto del Mundo	Por minuto	\$9.4443
Larga Distancia Mundial Sudamérica	Por minuto	\$8.6864
Larga Distancia Internacional a EUA (Frontera)	Por minuto	\$1.2737
Plan Por Segundo (Banda Norte)	Por segundo	\$0.0892
Plan Por Segundo (Banda Sur)	Por segundo	\$0.1019
Plan Por Segundo (EQLLP 044)	Por segundo	\$0.0080
Plan Por Segundo (Frontera)	Por segundo	\$0.0255
Plan Por Segundo (Resto del Mundo)	Por segundo	\$0.1719
Plan Por Segundo (Canadá)	Por segundo	\$0.1146
Plan Por Segundo (Centroamérica)	Por segundo	\$0.0764
Plan Por Segundo (Europa)	Por segundo	\$0.1528



Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo A

Plan Por Segundo (Sudamérica)	Por segundo	\$0.1592
Servicio Medido Residencial	Por llamada	\$0.9425
Servicio Medido Comercial	Por llamada	\$0.9425
Lada Frontera Negocios (Banda Norte)	Por minuto	\$1.2737
Lada Frontera Negocios (Frontera)	Por minuto	\$0.6368
Línea Negocio 1000	Renta mensual	\$762.9277
Línea Negocio 200	Renta mensual	\$286.5755
Línea Negocio 500	Renta mensual	\$508.1939
Minutos Flex Negocio 200	Renta mensual	\$127.3669
Minutos Flex Negocio 500	Renta mensual	\$318.4172
Red Multilínea	Renta mensual	\$94.8883
Tarifa Única (Banda Norte a EUA)	Por minuto	\$2.9103
Tarifa Única (Banda Sur a EUA)	Por minuto	\$2.9103
Tarifa Única (Canadá)	Por minuto	\$3.6363
Tarifa Única (Centroamérica)	Por minuto	\$5.0947
Tarifa Única (Europa)	Por minuto	\$5.7315
Tarifa Única (Frontera EUA)	Por minuto	\$0.9425
Tarifa Única (Resto del Mundo)	Por minuto	\$6.3683
Tarifa Única (Sudamérica)	Por minuto	\$2.5473
Tarifa por Activación por SD o en Paquete	Por evento	\$12.7367
Renta mensual por Servicios Digitales (SD)	Renta mensual	\$15.9209
Renta Mensual por 3 Servicios Digitales	Renta mensual	\$31.8417
Renta Mensual por 4 Servicios Digitales	Renta mensual	\$41.3942
Renta Mensual por 5 Servicios Digitales	Renta mensual	\$50.9468

Para planes y paquetes adicionales asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es **36.3166%**, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que la División Mayorista ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

**- Servicio de Reventa de Internet (SRI)**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Infinitum 20 Mb	Renta mensual (por Usuario Final)	\$195.6385
Infinitum 30 Mb	Renta mensual (por Usuario Final)	\$225.1391
Infinitum 150 Mb	Renta mensual	\$313.7018

Infinitem 200 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual	\$520.5196
Infinitem 279	(por Usuario Final) Renta mensual	\$164.9835
Infinitem 299 (Residencial)	(por Usuario Final) Renta mensual	\$176.8092
Infinitem 299 (No Residencial)	(por Usuario Final) Renta mensual	\$176.8092
Infinitem Negocio 20 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual	\$206.3734
Infinitem Negocio 30 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual	\$235.9445
Infinitem Negocio 150 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual	\$324.6441
Infinitem Negocio 200 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual	\$531.6074
Infinitem Negocio	(por Usuario Final) Renta mensual	\$239.3948
Infinitem Negocio Red	(por Usuario Final) Renta mensual	\$417.5279
Infinitem Negocio Premium	(por Usuario Final) Renta mensual	\$715.1663

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRI que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es **31.4055%**, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que la División Mayorista ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

**Planes y paquetes adicionales asociados al SRI**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación (por evento)
Infinitem bajo demanda 100 MB - 3 días *	Por los días contratados	\$17.1486
Infinitem bajo demanda 100 MB - 7 días*	Por los días contratados	\$70.3711
Infinitem bajo demanda 100 MB - 15 días*	Por los días contratados	\$123.5867



Oferta de Referencia para la Desagregación Bucla Local  
Anexo A

Infinitem bajo demanda 150 MB - 3 días*	Por los días contratados	\$28.9743
Infinitem bajo demanda 150 MB - 7 días*	Por los días contratados	\$88.1096
Infinitem bajo demanda 150 MB - 15 días*	Por los días contratados	\$176.8092
Infinitem bajo demanda 200 MB - 3 días**	Por los días contratados	\$36.0739
Infinitem bajo demanda 200 MB - 7 días**	Por los días contratados	\$117.6739
Infinitem bajo demanda 200 MB - 15 días**	Por los días contratados	\$235.9445

\*Tarifa por evento. Aplica a los servicios residenciales: Paquete 289, Paquete Infinitem 333, Paquete 389, Paquete 435, Paquete 499, Infinitem 20 Mb e Infinitem 30 Mb . Aplica a los servicios comerciales: Paquete Conectes Negocio, Paquete Mi Negocio, Infinitem Negocio 20 Mb e Infinitem Negocio 30 Mb

\*\* Tarifa por evento. Aplica a los servicios residenciales: Paquete 289, Paquete Infinitem 333, Paquete 389, Paquete 435, Paquete 499, Paquete 599, Infinitem 20 Mb, Infinitem 30 Mb e Infinitem 150 Mb. Aplica a los servicios comerciales: Paquete Conectes Negocio, Paquete Mi Negocio, Paquete Supernegocio, Infinitem Negocio 20 Mb, Infinitem Negocio 30 Mb e Infinitem Negocio 150 Mb

**Servicio de Reventa de Paquetes (SRP)**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Paquete 249	Renta mensual (por Usuario Final)	\$176.9824
Paquete 289	Renta mensual (por Usuario Final)	\$200.1378
Paquete 333	Renta mensual (por Usuario Final)	\$225.6164
Paquete 389	Renta mensual (por Usuario Final)	\$257.1131
Paquete 435	Renta mensual (por Usuario Final)	\$283.5125
Paquete 499	Renta mensual (por Usuario Final)	\$320.3586
Paquete 599	Renta mensual (por Usuario Final)	\$387.3640
Paquete 999	Renta mensual (por Usuario Final)	\$656.1525
Paquete 1499	Renta mensual (por Usuario Final)	\$793.0929
Paquete Conectes Negocio	Renta mensual	\$276.8515



Paquete Mi Negocio	(por Usuario Final) Renta mensual	\$389.8365
Paquete SuperNegocio	(por Usuario Final) Renta mensual	\$551.0358
Telmex Negocio Sin Límites 1	(por Usuario Final) Renta mensual	\$925.6574
Telmex Negocio Sin Límites 2	(por Usuario Final) Renta mensual	\$1,148.1432
Telmex Negocio Sin Límites 3	(por Usuario Final) Renta mensual	\$1,531.6245

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRP que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es **21.1808%**, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que la División Mayorista ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

**Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Velocidad Simétrica Conectes Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$59.1353
Velocidad Simétrica Mi Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$118.2638
Velocidad Simétrica Super Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$177.4060
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 1	Renta mensual (por Usuario Final)	\$236.5344
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 2	Renta mensual (por Usuario Final)	\$266.1055
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 3	Renta mensual (por Usuario Final)	\$295.6629

*\*La velocidad dependerá del paquete comercial correspondiente (para paquetes Conectes Negocio, Mi Negocio, Súper Negocio, Telmex Negocio Sin Límites 1, 2 y 3, respectivamente) y Telnor Negocio Sin Límites 1, 2 y 3, respectivamente) con base en la velocidad de descarga (Downstream).*

Para planes y paquetes adicionales a servicios que aplique, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos





evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es **31.4055%**, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que la División Mayorista ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

**- Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)**

• **Cobros no recurrentes**

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Gastos de habilitación del SRMLT	Por evento	\$288.9877
Gastos de configuración de la solución SRMLT en central*	Por solicitud de un Concesionario (Autorizado) Solicitante en una central	\$2,690.1813

**Nota:** \* dicha contraprestación es aplicable única-mente 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)	\$105.4554
Renta mensual de línea comercial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$122.9453

**Nota:** \*\* No se incluye el costo de la originación de llamadas provenientes de los usuarios finales a través del SRMLT. Éste deberá cubrirse de acuerdo a las tarifas de interconexión acordadas entre las partes involucradas.

**- Otros conceptos de costos evitados aplicables a SRLT, SRI, SRP y SRMLT**

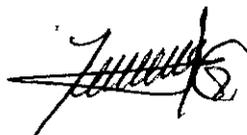
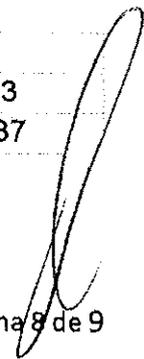
Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:

**a) Relativos a la instalación de acometida:**

**Escenario:** Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$1.9433
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$20.2337

**b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:**

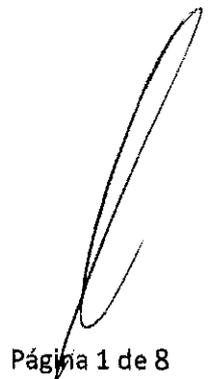



**Escenario:** Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga por la provisión del modem/ONT, se descontará de la renta mensual:

Tipo de tecnología de equipo adquirido por el Concesionario (o Autorizado) Solicitante	Unidad	Valor
ADSL	Ajuste de renta mensual	\$4.2102
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$8.4257
ONT	Ajuste de renta mensual	\$16.0614



**ANEXO B**  
**Penas Convencionales**



Página 1 de 8

### Penas Convencionales

TELMEX realizará el aprovisionamiento y atención de reportes de incidencias o fallas de los servicios dentro de los tiempos establecidos en la presente oferta y en caso de incumplimiento. Salvo los casos que eximan de responsabilidad a TELMEX, se aplicarán las siguientes penas convencionales tomando en cuenta que en ningún caso la pena aplicable deberá superar el valor del servicio (gastos de habilitación + renta mensual) donde aplique esta base.

### Aprovisionamiento de servicios

#### **Validación y factibilidad**

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre validación de solicitud y verificación de factibilidad de todos los servicios objeto de la Oferta de Referencia:

- Para aquellos servicios donde aplique la validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 95% de las solicitudes en máximo de T1 días naturales. El 5% restante en un máximo de T2<sup>1</sup> días naturales.
  - a) En caso de que no se cumpla el 95% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días naturales y se aplicará una pena de 50% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.
  - b) En caso de que se cumpla el 95% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días naturales y se aplicará una pena de 50% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

#### **Validación de solicitud junto con verificación de la factibilidad**

	T1	T2
Usuarios existentes <sup>2</sup> : SRL, SRI, SRP, SRMLT.	1	2
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP, SRMLT	1	2
Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo)	10	15

#### **Habilitaciones**

<sup>1</sup> Los plazos específicos para cada servicio se encuentran en las secciones respectivas de la Oferta de Referencia.  
<sup>2</sup> Mismas condiciones de servicio.

Los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la habilitación de los servicios objeto de la Oferta, son los siguientes:

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con usuarios existentes, aplicables a SRL, SRI, SRPI, SRMLT:

- Habilidadación para usuarios existentes (línea activa) en tiempo: 90% en un máximo de T1 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de T2 días hábiles.
- a) En caso de que no se cumpla el 100% o el 90% del indicador, según corresponda. TELMEX será acreedor a una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:
  - Cuando exista un retraso que sea menor al 20% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 30% del costo de la renta mensual correspondiente.
  - Cuando exista un retraso comprendido entre el 20% y el 40% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 60% del costo de la renta mensual correspondiente.
  - Cuando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo a la ecuación:
- b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador, TELMEX será acreedor a una pena por la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$\text{Pena} = (60\% + \text{Retraso}\%) \times \text{Renta Mensual}$$

$$\text{Pena} = (60\% + \text{Retraso}\%) \times \text{Renta Mensual}$$

### Habilitación y entrega de servicios

	T1	T2
Usuarios existentes: SRL, SRP, SRI (servicio con módem u ONT de que estuviera en funcionamiento para Reventa)	5	7
Usuarios existentes: SRL, SRP, SRI (EI AEP entrega algún equipo a solicitud del CS)	7	9
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo)	5	7
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP (Con acometida y recursos de red con provisión de equipo)	7	9
Usuarios nuevos sin acometida SRL, SRI, SRP (Sin provisión del equipo)	5	7

**Habilitación y entrega de servicios**

Usuarios nuevos sin acometida SRL, SRI, SRP (Con provisión del equipo)	7	9
Usuarios existentes: SRMLT (servicio con módem u ONT de que estuviera en funcionamiento para Reventa)	6	8
Usuarios existentes: SRMLT (El AEP entrega algún equipo a solicitud del CS)	8	10
Usuarios nuevos: SRMLT (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo)	6	8
Usuarios nuevos: SRMTL (Con acometida y recursos de red con provisión de equipo)	8	10
Usuarios nuevos sin acometida SRMLT (Sin provisión del equipo)	6	8
Usuarios nuevos sin acometida SRMLT (Con provisión del equipo)	8	10
Trabajos especiales (Servicios habilitados en tiempo)	Plazo compromiso	50% extra del plazo compromiso

De no acordar lo contrario el CS podrá entender que TELMEX está denegando el servicio cuando los retrasos para la habilitación de los servicios superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales correspondientes, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de TELMEX.

En caso de retrasos en los plazos de entrega de los servicios, los CS podrán cancelar el servicio sin que ello exima a TELMEX del pago de las penas convencionales acumuladas al momento de la cancelación.

**Habilitación en fechas específicas acordadas**

Cuando el CS solicite una fecha específica para la habilitación de los servicios, que exceda los plazos establecidos en la OREDA (Due date), los parámetros e Indicadores de calidad sobre

habilitación del servicio con servicio no activo (ya sea que cuente con acometida o no cuente con ella, pero sí con recursos de red), aplicables a SRL SRI, SRPI, SRMLT son:

- Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud.

Serán acreedores de una pena los eventos que se realicen posteriormente a la fecha que el CS indique en la solicitud, calculada según lo siguiente:

- Habilitación para usuarios nuevos en la fecha indicada por el CS: 90%.
- En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 2 días hábiles adicionales y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$\text{Pena} = \text{Renta mensual} + \text{Gasto de habilitación del servicio}$$

En estos casos el CS re-agendará la cita o podrá cancelar el servicio y TELMEX no cobrará la habilitación del servicio. Si nuevamente TELMEX no se presenta a la habilitación del servicio el CS podrá entender que se está denegando el servicio por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de TELMEX.

### Contabilización de plazos

**Total de Días Utilizados (TDU):** se refiere a los días hábiles completos empleados para aprovisionar un servicio, contabilizados a partir de la solicitud conforme al cómputo descrito más adelante, menos los días en los que TELMEX no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

Se considerará que TELMEX está exento de responsabilidad cuando el aprovisionamiento no haya podido concluirse por alguno de los siguientes casos enunciativos más no limitativos:

- Que no existan condiciones de seguridad para que el personal realice las actividades necesarias para los aprovisionamientos.
- Se impidan las actividades necesarias para la realización del aprovisionamiento, ya sea por la falta de acceso al punto necesario, como al domicilio del CS o su cliente, o debido a las condiciones de infraestructura, disponibilidad y recursos en situaciones ajenas a TELMEX y/o casos fortuitos o de fuerza mayor, no lo permitan.

Para el cómputo del TDU se consideran los siguientes puntos:

- Las solicitudes ingresadas en un horario de 9:00 a 14:00 horas se considerarán con fecha de inicio del proceso el mismo día hábil. Las solicitudes que se reciban después de ese horario **se contabilizarán a partir del siguiente día hábil.**
- Las penas convencionales serán calculadas bimestralmente por cada CS, considerando sólo aquellos servicios donde se presentó incumplimiento.
- Debido a la naturaleza del TDU, no es posible realizar redondeos, por lo que el TDU deberá corresponder a la parte entera de los días hábiles.
- Si por causas atribuibles TELMEX<sup>3</sup> no fue factible realizar la prueba de la acometida el día solicitado por el CS, se informará al CS para que acuerde con TELMEX la fecha de reprogramación de la misma, debiendo TELMEX asumir los costos de la visita reprogramada, así como la pena asociada.

### **Atención de reportes de incidencias**

Por cada incidencia o falla no resuelta para los servicios de desagregación (SRL, SRI, SRP, SRML) en los plazos indicados, se aplicará una penalización equivalente a 1 día de la renta mensual, por cada día hábil completo de retraso en la solución de la falla o incidencia, de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- 85% de reparación en el mismo día hábil.
- 95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles.

5% restante no excederá diez días hábiles.

### **Determinación de Pena Convencional**

Dado que la aplicación se realizará de forma bimestral vencida, con los datos históricos, la regla de aplicación será la siguiente:

- a) En caso de que no se cumpla el 82% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen 1 días hábiles y se aplicará una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso.
- b) En caso de que se cumpla el 82% del indicador, pero no con el 94%. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 3 días hábiles y se aplicará una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso más un 30% fijo.
- c) En caso de que se cumpla el 82% y se cumpla con el 94%. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 10 días hábiles y se aplicará una pena de 100% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

De no acordar lo contrario el CS podrá entender que el AEP está denegando del servicio cuando los retrasos para la habilitación de los servicios superen en un 100% el plazo establecido para

<sup>3</sup> Fallas del equipo de medición, imposibilidad del técnico de llegar a la cita (ausencia laboral del técnico responsable, descompostura del vehículo, etc.).

cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de TELMEX.

**Consideraciones en el cómputo:**

- No se considerarán los días inhábiles establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo del AEP, que son: 1° de enero; 5 de febrero; 18 y 21 de marzo; jueves y viernes denominados "Santos" y sábado denominado de "Gloria"; 1°, 5 y 10 de mayo; 1° de agosto Día del Telefonista; 15 y 16 de septiembre; 12 de octubre; 2 y 20 de noviembre; el que corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal (actualmente el 1° de diciembre de cada seis años); 12 y 25 de diciembre; el día que determinen las autoridades para la celebración de Elecciones Federales o Locales.

El mecanismo para que el CS de aviso a TELMEX acerca de la incidencia, será conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicios y Gestión de Incidencias.

**Penas adicionales**

En caso de que para la prestación de servicios de desagregación el CS adquiriera un módem/ONT homologado por TELMEX que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que TELMEX entregue a los CS de acuerdo con lo estipulado en la Oferta de Referencia y dicho módem/ONT no funcione para prestar servicios de desagregación por la provisión de información falsa, errónea o incompleta de los estándares, referencias, especificaciones o credenciales no configuradas debidamente, TELMEX deberá pagar al CS el precio de un módem/ONT conforme las características y precios establecidos en el Anexo "A" Tarifas de la Oferta de Referencia, además de que TELMEX deberá proporcionar un módem para la correcta prestación de los servicios de desagregación en un plazo máximo de un día hábil y se aplicará una pena que incluirá los gastos de habilitación más el valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

**PENAS CONVENCIONALES A CARGO DEL CS:**

El CS será responsable de pagar la totalidad de los costos en los que TELMEX haya incurrido debido a un requerimiento realizado por el mismo CS, y en caso de que éste haya decidido cancelar o en el caso de que no haya notificado a su usuario de la instalación de la acometida y/o los servicios solicitados.

Si la cancelación se realiza durante la fase de instalación/habilitación del servicio, será aplicada una pena convencional por un mes de renta del servicio más los gastos de instalación/habilitación.

En caso de que TELMEX no haya podido instalar la acometida y/o los servicios solicitados por razones asociadas al usuario o al CS, se tendrá una penalización correspondiente por cada "visita en falso", este costo puede ser consultado dentro del anexo "A" de Tarifas de la Oferta.

**Procedimiento General de Aplicación de penas convencionales de Desagregación:**

1. El CS enviará un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del periodo inmediato anterior, tomando en cuenta los tiempos en que la falla o incidencia haya quedado resuelta. Esta información deberá ser enviada mediante el SEG, o en su defecto mediante correo electrónico dentro de los cinco días hábiles siguientes al periodo en cuestión, incluyendo la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe.
2. Si una habilitación/reparación aún no se encuentra resuelta al momento del reporte, entonces se reportará en el siguiente periodo.
3. TELMEX y el CS validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de tres días hábiles.
4. TELMEX y el CS conciliarán de buena fe los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del periodo inmediato anterior dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de validación.
5. TELMEX y el CS acordarán importes y fechas de pago, en las cuentas correspondientes de su relación comercial, para liquidar las penalizaciones de acuerdo a las condiciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación.
6. Para el caso de penalizaciones por cancelaciones, y/o cualquier otro concepto de penas imputables al CS, TELMEX enviará al CS el detalle de los cargos que el CS deberá cubrir, mismo que incluirá la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe, debiendo llevar a cabo las partes un proceso de conciliación y validación de importes similar al punto 4 y 5 anteriores. El cobro por la reagendación de visitas y visitas en falso por fallas o incidencias no imputables a TELMEX serán presentadas al CS en su factura correspondiente.
7. Si las Partes de buena fe no pudieran lograr la conciliación correspondiente, entonces podrán iniciar un desacuerdo ante el Instituto para que dicha autoridad determine lo conducente.



**ANEXO C**

**Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio**



## Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio

### 1. Introducción

Este anexo describe los procedimientos que deberán seguirse para la gestión de incidencias (ejecución de todas aquellas órdenes planificadas y enfocadas a la atención, seguimiento y cierre de reportes de incidencia) por parte de TELMEX y/o de los Concesionarios Solicitantes, relacionada con los servicios objeto de la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local; con la finalidad de restaurar la operación normal de los servicios ofrecidos por TELMEX en el menor tiempo posible y minimizar el impacto de las interrupciones del servicio, las operaciones del cliente y asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

Para ello, se definen los siguientes términos:

- **CS:** Concesionario Solicitante.
- **Evento de monitorización:** Notificación de un posible incidente generada automáticamente por las herramientas de monitoreo de red de TELMEX. Este evento llega al punto de registro de incidentes para su evaluación.
- **Falla masiva:** Más de 10 fallas reconocidas para un mismo distrito.
- **Incidente o falla:** Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos indicados para cada servicio.
- **Operación normal del servicio:** Funcionamiento del servicio dentro de lo previsto (según lo recogido en el acuerdo de nivel de servicio, o SLA), de tal forma que el CS no vea interferida su actividad.
- **OREDA:** Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
- **Reincidencia:** cuando el mismo elemento de red presenta el mismo problema por más de una ocasión en un periodo de dos días.
- **Ticket:** Ficha de registro de un incidente, será asignado por el centro de atención o el SEG, cada vez que se reporte una incidencia.
- **Tiempo de resolución:** Plazo previsto para la solución de incidentes con base en los niveles de servicio establecidos, desde el registro del incidente hasta el cierre del mismo.

Los plazos para la solución de incidencias se ajustarán a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

Las incidencias podrán o no ser responsabilidad de TELMEX, por lo que dicha circunstancia se precisará en el reporte que para tal efecto se levante mediante un identificador que defina al "concesionario responsable".

Cualquier reporte de falla o incidencia ajeno al alcance de los servicios de la OREDA que no esté relacionado con un daño en la infraestructura de TELMEX se considera una falla imputable al CS o de caso fortuito o fuerza mayor.

## 2. Contacto

Con la finalidad de atender los incidentes que se presenten en los servicios de Desagregación del Bucle Local y Servicios Auxiliares asociados que TELMEX suministre, los CS deberán levantar y registrar incidencias a través del SEG y en caso de falla del mismo, a través del correo electrónico: [OPERDES@telmex.com](mailto:OPERDES@telmex.com)

Adicionalmente, se pone a disposición de los CS como medio alternativo de contacto el número 800 4040 734 con cobertura nacional, donde al igual que las incidencias que se reporten en el SEG, quedarán registradas para control, consulta y seguimiento de las mismas.

Las fallas o incidencias relacionadas con SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS, TELMEX habilitará el Servicio 050 donde únicamente transferirá la llamada al CS, por lo cual se requiere que el CS proporcione un número 800 para el correspondiente enrutamiento, quien a su vez atenderá al cliente final, por lo que el CS será responsable de levantar el reporte de la falla a TELMEX a través del número 800 4040 734 y/o en el SEG y podrá dar seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el presente Anexo.

Cabe señalar que la atención de la llamada al 050 por parte de los clientes finales del CS se atenderá en las mismas condiciones de enrutamiento y encolamiento con que hoy el AEP atiende a sus propios clientes.

Los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año, a efecto de que el CS pueda realizar las actividades derivadas de la gestión de incidencias.

## 3. Verificación previa al reporte de incidencias

Antes de reportar alguna incidencia relacionada con cualquier servicio de Reventa, el CS deberá comprobar previamente que la incidencia no obedece a una falla de su propia red o alguna otra situación, por ejemplo:

- a) Mal funcionamiento de los elementos de red del CS o de TELMEX, según aplique.
- b) Defectos, anomalías o interferencias en la red o del CS o de sus clientes, según aplique.
- c) Configuración incorrecta de los parámetros de red, según aplique.
- d) Equipos de fuerza apagados o sitio sin energía eléctrica.
- e) Haber solicitado previamente la suspensión del servicio.



Al levantar el reporte de incidencia el CS o TELMEX, según aplique, deberán informar concretamente la falla y las comprobaciones realizadas en sus elementos de red que tengan relación con el servicio proporcionado.

Las comprobaciones realizadas por el CS se informarán mediante un listado de pruebas cortas que se hayan realizado al levantar el reporte de incidencia. El listado de pruebas cortas se conforma de las verificaciones previas que requiera cada servicio de reventa que se listan a continuación.

En el caso de los servicios de reventa, es recomendable seguir una lista de puntos para la comprobación del estado de los equipos de red y los equipos e instalación en el domicilio del suscriptor, por lo que, de manera enunciativa mas no limitativa, se muestra a continuación una lista de verificaciones previas al reporte de incidencias por tipo de servicio:

 <b>Reventa de Línea Telefónica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios contratados.</li><li>• El aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DIT).</li><li>• Todas las extensiones estén colgadas y correctamente conectadas.</li><li>• En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica.</li><li>• Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.</li><li>• Servicio Digital que no funciona.</li><li>• Marcación a la cual no se pueden generar o recibir llamadas. Adicionalmente para Voz sobre Internet se deberá verificar que:</li><li>• Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT.</li><li>• Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones.</li></ul>
---	--

<b>Reventa de Internet y Paquetes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT<sup>1</sup>.</li><li>• Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo.</li><li>• Configuración del navegador correcta.</li></ul>
---------------------------------------	---

<sup>1</sup> En este caso de que el módem/ONT sea reestablecido por el CS o su cliente final, no se contabilizará como una falla atribuida a TELMEX.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el equipo de cómputo (pc o laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro.</li> <li>• Si se emplea una computadora portátil, asegurarse que el indicador de la conexión inalámbrica esté encendido, tanto en la computadora como en el módem u ONT.</li> <li>• Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones.</li> <li>• Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.</li> </ul>
<p><b>Reventa Mayorista de Línea Telefónica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios contratados.</li> <li>• El aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DIT).</li> <li>• Todas las extensiones estén colgadas y correctamente conectadas.</li> <li>• En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica.</li> <li>• Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.</li> <li>• Validar el buen funcionamiento de los Servicios Digitales.</li> <li>• Marcación a la cual no se puede marcar o recibir llamadas.</li> </ul> <p>Nota:</p> <p>*La atención de incidencias para las Reventas Mayoristas deberá considerar el Punto de Interconexión como la frontera para la atención de desviaciones por TELMEX.</p> <p>*Si la desviación se refiere a problemas en el punto de interconexión y/o tráfico no terminado, el reporte deberá realizarlo el CS directamente al Centro de Atención Operadores (CAO), mediante el número 8007134100.</p>

Para los servicios de Reventa de Internet y Paquetes, se deberá verificar el estado del Módem u ONT considerando lo siguiente:

<p><b>Módem</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que los LED del módem estén encendidos para verificar su funcionamiento.</li> <li>• Validar si el módem es propiedad de TELMEX, de la EM o del CS.</li> </ul>
---------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de que el módem hubiera sido vendido por TELMEX al CS se verificará si se encuentra en garantía.</li></ul>
<b>ONT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Validar si la ONT es de TELMEX o de propiedad del CS.</li><li>• En caso de que la ONT hubiera sido vendida por TELMEX al CS se verificará si se encuentra en garantía.</li><li>• Validar que los LED de la ONT estén encendidos para verificar su funcionamiento.</li></ul>

**Importante:**

- Cualquier prueba realizada deberá atender cuando menos lo especificado en los estándares de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) bajo los cuales se regulan las tecnologías, medios y servicios sobre fibra óptica, por ejemplo, la recomendación ITU-T G.652, entre otras.
- En caso de falla en el módem/ONT provisto por TELMEX (a través de la EM), el mismo se reemplazará de forma inmediata, los equipos que se encuentren fuera de garantía o dañados por causa del CS, requerirán una autorización para ser reemplazados ya que serán con cobro al CS.

**4. Gestión de Incidencias**

**4.1 Registro**

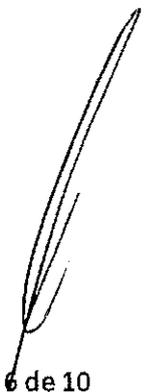
El CS genera un reporte de incidente hacia TELMEX después de validar que la falla o incidencia no es de su responsabilidad. Al recibir el reporte, el Centro de Atención de TELMEX confirma que el servicio afectado corresponde al CS y que tiene estatus de servicio en operación.

El Centro de Atención TELMEX registra el reporte en el sistema, para cada uno de ellos se generará un ticket y se le informará al CS para su seguimiento.

Cualquier concesionario, incluido el AEP, podrá alertar sobre la existencia de alguna incidencia real o potencial que afecte a todos los servicios materia de la OREDA, por tanto, se dará seguimiento a las incidencias detectadas y reportadas por los CS y se advertirá a los operadores afectados sobre las incidencias detectadas.

Los datos obligatorios para reportar incidencias son los siguientes:

- ✓ Nombre del concesionario.
- ✓ Nombre de la persona que reporta el servicio.
- ✓ Teléfonos de contacto (principal y alternativo).
- ✓ Direcciones de correo electrónico (principal y alternativa).
- ✓ Referencia del servicio (Número Telefónico).
- ✓ Descripción de la Incidencia.
- ✓ Identificador de Incidencia del concesionario.



- ✓ Número de serie del módem en servicio (para SRP, SRI y para VoIP).

Una vez proporcionados todos los datos obligatorios para el reporte de incidencia, quedará registrada con fecha y hora del reporte, y se le podrá dar seguimiento con el número de ticket asignado.

#### 4.2 Clasificación

El Centro de Atención de TELMEX clasificará el reporte de acuerdo con el tipo de servicio que se está reportando. Esta clasificación tiene como objetivo asignar la solución del Incidente al área correspondiente.

#### 4.3 Diagnóstico

##### a) Incidentes Individuales:

Se diagnostica a través de los Centros de Atención y se registra un ticket de falla.

##### b) Incidentes Masivos:

Los Centros de atención de TELMEX realizan el diagnóstico del incidente utilizando sus herramientas de Gestión de Elementos de Red (eventos de monitorización), registran el Incidente y con base en ello determinarán en primera instancia, la posibilidad de recuperar el servicio de forma remota. En caso contrario, el incidente será asignado al Centro Operativo correspondiente para su solución.

#### 4.4 Solución

En caso de identificar que es posible recuperar el servicio de forma remota, los Centros de atención aplican las instrucciones operativas a través de las herramientas de Gestión de Elementos de Red para restablecer el servicio.

En caso de requerirse asistencia en sitio para la solución del incidente, el reporte del cliente se turna al Centro Operativo que corresponda, para que TELMEX realice las pruebas y reparaciones físicas necesarias en la infraestructura afectada.

En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado o el cliente rechaza la atención, se le llamará al CS para que solucione la situación con su cliente, por lo que TELMEX esperará máximo 30 minutos. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá realizar un nuevo reporte. El CS deberá considerar que las "visitas en falso" o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo con lo expuesto en el Anexo "A" de la OREDA.

#### 4.5 Seguimiento a reportes de incidencias



Los CS podrán realizar el seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución, a través del SEG y en caso de falla del SEG, a través del 800 4040 734.

Cualquier modificación al estatus de los reportes de incidencias se verá reflejada en el SEG, dentro de la bitácora de seguimiento.

#### 4.6 Escalación de incidencias

Cuando el concesionario que reportó la incidencia considere que la solución o la respuesta no han sido satisfactorias podrá iniciar el procedimiento de escalación de incidencias, con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la falla.

El procedimiento de escalación podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes), o bien, para aquellas que se hayan cerrado sin el consentimiento del CS, independientemente del plazo transcurrido desde el reporte de apertura, y se iniciará vía telefónica.

Los CS y TELMEX proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalación a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento, los cuales deben incluir: teléfono, correo electrónico y puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalación tendrán una disponibilidad de 24 horas. El CS y TELMEX deberán proporcionar sus cuadros de escalación al momento de la firma del Convenio de Desagregación.

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalación cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- ✓ Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere improcedente.
- ✓ Respuesta reiterativa, insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una falla.
- ✓ Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.
- ✓ Reincidencia de una falla.

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del personal, la información de las matrices de escalación de Telmex será proporcionada a los CS una vez firmado el convenio de Desagregación.

Ejemplo de matrices de escalación:

Nivel 1	Contacto	24 horas
	Correo:	



	Tel. Celular:	
<b>Nivel 2</b>	<b>Contacto</b>	<b>48 horas</b>
	Correo: Tel. Celular:	

#### 4.7 Cierre de Incidencias

Para cerrar formalmente el incidente, el Centro de atención de TELMEX, deberá registrar la información con los tiempos aplicables a la resolución del incidente, la causa raíz y la solución aplicada.

TELMEX notificará al concesionario vía el SEG la información antes referida<sup>2</sup>, para que éste otorgue su visto bueno para el cierre de la incidencia.

El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para cierre. En caso de no efectuarse la verificación de la solución aplicada dentro de dicho plazo, se entenderá que se ha validado la solución y la incidencia se cerrará de forma automática.

#### 5. Intervenciones programadas

Tanto TELMEX como el CS deberán comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vayan a realizar en su red y que afecten los servicios del CS, así como acordar el horario de los trabajos, a fin de reducir en lo posible su impacto. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 10 días hábiles.

Los concesionarios o sus contratistas que realicen trabajos de mantenimiento programados o por fallas en instalaciones y/o en infraestructura TELMEX, deberán apegarse a los lineamientos de seguridad establecidos en las instalaciones en donde se realicen los trabajos.

Los procedimientos relativos al mantenimiento correctivo y acceso de emergencia aplicables a las operaciones derivadas de los servicios de desagregación se encuentran descritos en la OREDA.

#### 6. Responsabilidad de las incidencias

Un CS podrá reportar una incidencia una vez que haya realizado al menos las pruebas necesarias señaladas en el apartado 3 del presente anexo, y verificado que la falla o incidencia no se encuentra en los equipos y servicios de su ámbito de responsabilidad, incluyendo en la

<sup>2</sup> Se considerará atendida la incidencia en tanto el CS no indique lo contrario.

reclamación los datos identificativos del servicio reclamado así como las anomalías detectadas que dan lugar a la reclamación y que permitan de forma eficiente para ambas partes, determinar la naturaleza u origen de la reclamación de que se trate.

El CS que haya originado un aviso de incidencia del cual derive la realización de actividades y pruebas que permitan que la falla o incidente sea declarada imputable al mismo concesionario, deberá pagar a TELMEX por los gastos incurridos durante las actividades realizadas para la atención de la falla.

De la misma forma, si TELMEX llegase a imputar fallas al CS y éste demuestre lo contrario, TELMEX deberá pagar al CS por los gastos incurridos durante la atención de la falla.

TELMEX y EM serán responsables de atender las fallas identificadas en su red conforme a los tiempos establecidos en sus respectivas Ofertas.

#### **7. Incidencias del SEG**

Para el caso de la atención de fallas o intermitencias del SEG, todas aquellas gestiones que se realicen para darle continuidad a los servicios mediante cualquier medio alternativo al SEG, deberán ser registradas en este último cuando se restablezca. Asimismo, para dar continuidad a las solicitudes y a la entrega de información, cualquier interacción que haya existido mediante el uso del medio alternativo deberá ser cargado en el SEG cuando éste se restablezca.

#### **8. Niveles de Servicio**

Los niveles de servicio para la atención de fallas se indican en la sección de "Parámetros e indicadores de calidad" de cada servicio bajo el rubro: "Reparación de fallas".

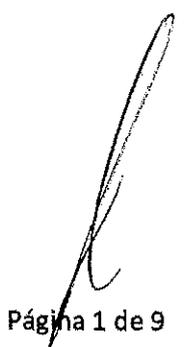
Cualquier eventualidad relacionada con el CS o causas externas a TELMEX mencionadas que impliquen detener la contabilización del tiempo de la falla en el proceso de solución de la misma, será comunicada al CS y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.



Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo D

**ANEXO D**

**Norma Cableado Interior en el Domicilio del Usuario**



Página 1 de 9

**Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo D**

**1. OBJETIVO.**

El presente documento proporciona los lineamientos técnicos para la construcción del cableado interior del Usuario.

**2. ALCANCE.**

Este documento debe ser aplicado por personal encargado de la construcción de cableado interior del usuario cuando TELMEX sea el responsable de la construcción; o en su defecto esta normativa técnica será una recomendación cuando el CS sea el responsable de la construcción, a fin de lograr la entrega del servicio al usuario final.

**3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

No Aplica.

**4. DESARROLLO.**

**RED INTERIOR DE USUARIO.**

La Red Interior del Usuario es el segmento comprendido dentro del domicilio del Usuario, desde el PCT hasta las rosetas donde se conecta el equipo terminal: aparato telefónico, modem, etc. Véase figura 1.

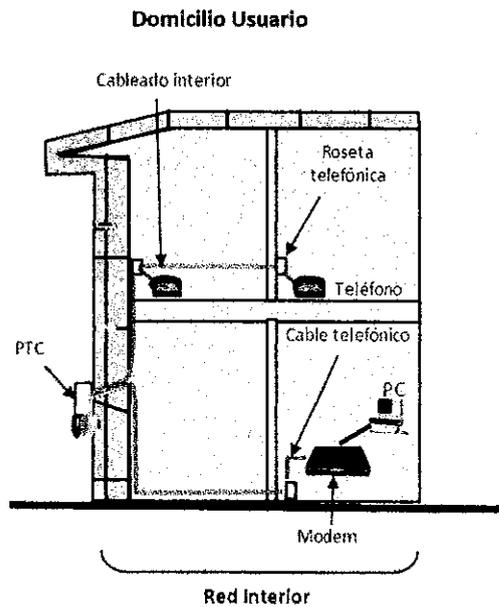




Figura 1. Red Interior de Usuario.

### Cableado Interior de Usuario.

La construcción del Cableado Interior de Usuario se aplica a los siguientes servicios: SRLT, SRI, SRP, SRMLT, SAIB.

### 5. CONSTRUCCIÓN DEL CABLEADO INTERIOR.

- Se debe asegurar que en la instalación del cableado interior; invariablemente debe salir del PCT con cordón marfil interior/exterior. En ningún momento se debe considerar la instalación aérea del cordón marfil, ya que este cordón no soporta tensiones.
- Al realizar las perforaciones en el muro para el paso del cordón marfil interior/exterior al exterior de la casa, se debe hacer con cuidado para no dañar el acabado del mismo y se debe hacer con una inclinación de arriba hacia abajo desde el interior de la casa habitación para evitar la penetración de agua.
- Después de introducir el cordón marfil interior/exterior, colocar el pasa muros y se debe sellar la perforación en ambos lados del muro con silicón.

### Cableado de la red interior del Usuario (Existente/Nuevo).

**Red Interior del Usuario.** Comprendido entre el PCT hasta la conexión de los dispositivos terminales. El responsable de esta instalación deberá asegurarse que estos elementos estén correctamente fijados y que su trayectoria no ponga en riesgo el servicio (alejado de aparatos eléctricos, fuentes de interferencia, etc.).

- **Cordón Marfil.** El cable interior debe ser categoría 3 formado de conductores de cobre calibre 0.64 mm (22 AWG) par torcido con aislamiento de polietileno y con cubierta de PVC resistente a la intemperie. Debe estar instalado desde el PCT hasta la roseta donde se colocará el aparato telefónico.
- **Roseta.** Punto de terminación de cableado interior. En la roseta se conecta el cordón modular redondo del aparato terminal.
- **Extensión.** Cordón marfil conectado desde la 1er Roseta o el PCT hasta una nueva roseta con una longitud de 50 m para longitudes de más de 50 m, se contabiliza una plusvalía de cable. Esta extensión es opcional.
- **Microfiltro.** Filtro divisor xDSL el cual sirve para separar frecuencias de Voz-Datos (cuando aplique).



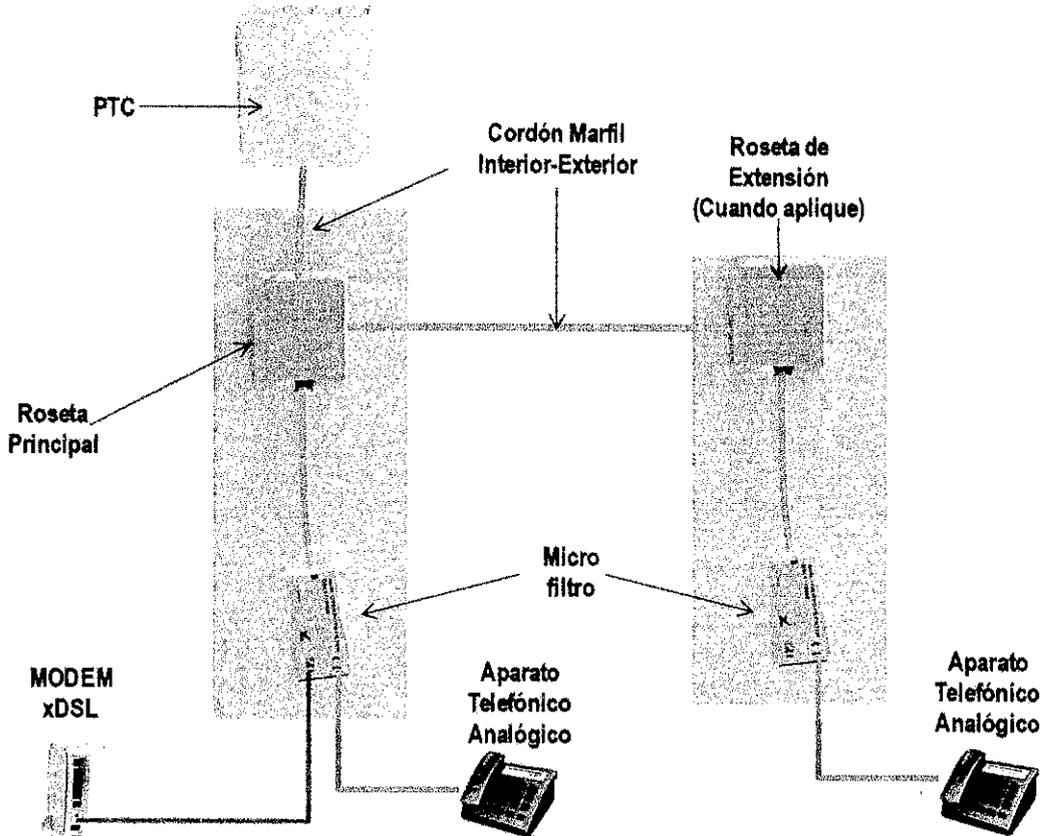


Figura 2. Esquema de la Red interior del Usuario.

## 6. LINEAMIENTOS PARA REALIZAR EL CABLEADO INTERIOR.

### Trayectoria del cableado en casa habitación.

#### Recomendaciones Generales.

- Se debe buscar una trayectoria del cableado en el interior de la vivienda.
- En instalaciones visibles la separación entre el cableado interior con cables eléctricos debe ser de 10 cm como mínimo.
- La longitud del cordón de interior requerido del PTC hasta la roseta o la roseta de la extensión, son tramos de cables de 50 metros.

#### Construcción del Cordón Marfil Interior/Exterior.

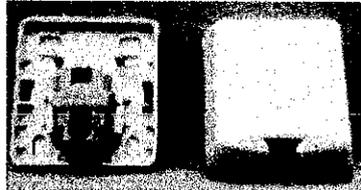
**Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo D**

- Una vez definida la trayectoria del cableado, se deben seleccionar los materiales de fijación para el cordón marfil, dependiendo del tipo de muro por el que pase.
- Se debe instalar el cordón marfil de una sola pieza (sin añadiduras), siguiendo el camino más corto y protegido de posibles afectaciones externas hacia la roseta (golpes, humedad, temperaturas extremas, paralelismos en cables de energía alterna, etc.), y evitar riesgos y daños.
- El cordón marfil no se debe instalar bajo alfombras, tapetes o linóleo; si el Usuario desea que el equipo terminal se sitúe en medio de una sala, se recomienda la instalación de una canaleta para la protección del mismo.
- El cordón marfil se debe fijar por la parte superior o inferior del muro, con una trayectoria horizontal o vertical y nunca inclinada.
- Si es necesario realizar una perforación en la parte superior de un muro y junto a un rincón, se debe efectuar la perforación tan próxima al rincón como sea posible y situarse al nivel del taladro para realizarla.
- La altura mínima para la instalación del cordón por la parte inferior del muro debe ser a 30 cm del piso o junto a zoclos, donde quede menos expuesta a maltrato físico, o humedad cuando se ejecute por la parte superior del muro, se debe seguir una trayectoria horizontal y nunca inclinada o con demasiadas vueltas.
- Se debe realizar un ligero "Planchado" o alisado al cordón antes de proceder a su fijación.
- Cuando la instalación es oculta, el cordón marfil se debe instalar con la guía de acero con maneral hasta que salga por el otro extremo de la tubería, asegurando el cordón a la guía y regresándola para realizar el jalado del mismo en la tubería.
- Si se presenta algún problema en el interior de la tubería, se debe avisar del problema al Usuario para que éste lo arregle y se debe acordar con él una próxima fecha para continuar con la instalación del cordón.
- La instalación de los elementos que sujetan el cordón marfil se realiza a una distancia de 50 cm de separación entre ellas.
- La pistola de silicón se debe utilizar únicamente para los casos en que las grapas no se mantienen fijas en el muro.

**Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo D**

**7. COLOCACIÓN DE ROSETAS.**

En la roseta es donde termina la instalación de cableado interior, y es donde se conecta el cordón de línea del aparato terminal. (Véase figura 3).



**Figura 3. Roseta para cableado interior.**

**Características de la roseta.**

- Conexión por desplazamiento de aislamiento.
- Puntos de conexión protegidos con gel.
- Puntos de conexión para derivación a una extensión.

El gel evita la penetración de humedad, polvo y la sulfatación de los puntos de conexión del conector RJ-11. Si se requiere cambiar la roseta por problemas de corrosión, también se debe cambiar el cordón del aparato telefónico.

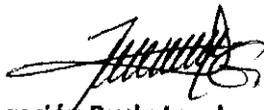
**La instalación de la roseta.**

Se debe realizar de acuerdo con lo indicado en la tabla 2 y considerando los siguientes puntos:

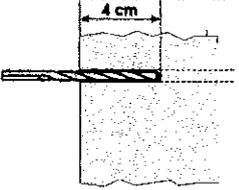
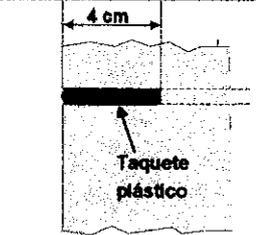
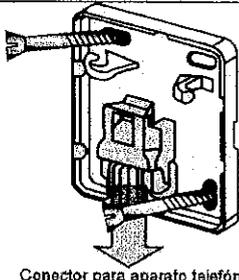
- La posición de la roseta al fijarla, debe ser con el conector RJ-11 hacia abajo.
- Se debe instalar a una distancia mínima de 60 cm del piso.
- Se debe verificar la continuidad del cableado al PCT, a la roseta instalada con el amplificador y probador de tono.

**Tabla 2. Instalación de la Roseta.**

<p>Abra la roseta haciendo presión a ambos lados de ésta con los dedos y jale para quitar la tapa.</p>	<p>Ponga la roseta sobre el muro, en la parte donde la va a fijar y marque con un lápiz dos orificios de fijación.</p>

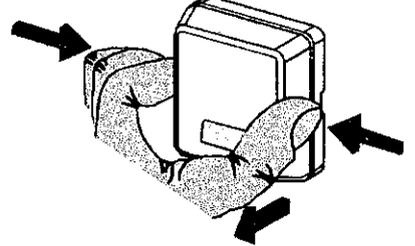
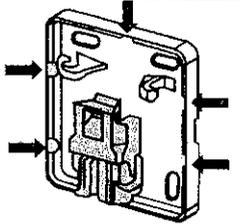
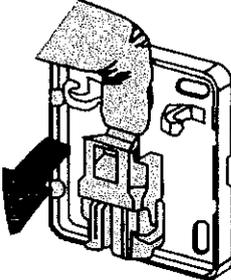
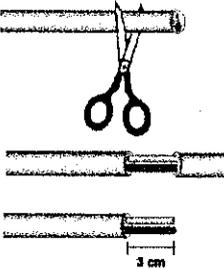


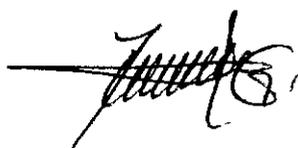
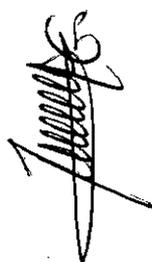
**Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo D**

		
En las marcas hechas, perfore el muro 4 cm con la broca de 1/4".	Coloque los taquetes plásticos	Con las pijas, fije la roseta al muro, cuidando que el conector para el equipo terminal quede hacia abajo.

La conexión del cordón de interior (marfil) en la roseta se debe realizar de acuerdo con lo indicado en la tabla 3.

**Tabla 3. Colocación de cordón marfil en Roseta.**

	
Abra la roseta haciendo presión a ambos lados de ésta con los dedos y jale para quitar la tapa.	Con las tijeras o las pinzas de corte, retire la membrana de uno de los cuatro puntos que se indican en el dibujo. La membrana que retire, depende de dónde venga el cordón marfil, porque por ahí va a ser su entrada a la roseta.
	
Con los dedos, abra el conector de la roseta, tal como se muestra en la figura	Con las pinzas de corte o tijeras, quite 3 cm de la cubierta del cordón marfil, teniendo cuidado de no cortar la cubierta de los conductores (azul y blanco). No quitar la cubierta plástica de los conductores.



Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo D

Introduzca un conductor en el orificio que se muestra en la figura (lado izquierdo) hasta el tope.	Estando todavía el conductor a tope por el orificio, sin soltarlo, dóblelo y páselo por el peine plástico que se muestra en la figura.
Repita los pasos 10 y 11 para conectar el segundo hilo del cordón marfil.	Acomode el cordón en los soportes de esfuerzos mecánicos y cierre el conector haciendo presión hasta oír un clic y coloque la tapa.

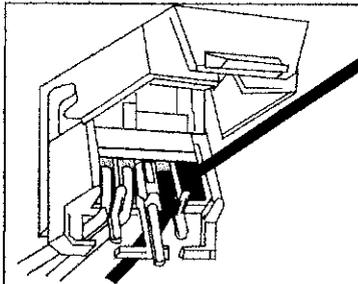
**Conexión de una extensión a la roseta.**

La conexión de una extensión en la roseta se debe realizar de acuerdo a lo indicado en la tabla 4.

**Tabla 4. Colocación de una extensión en Roseta.**

Quite la tapa de la roseta y abra el conector como se indica en los puntos 6 y 8. Retire la cubierta del cordón marfil, como se indica en el punto 9.		
	Introduzca a tope un conductor del cable de la extensión en el orificio que está junto al primero que insertó.	Doble el conductor y páselo por el peine plástico que se muestra en la figura.

**Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local  
Anexo D**



Repita los pasos 15 y 16 con el otro conductor, pero en el orificio que queda libre junto al segundo conductor, conectado.

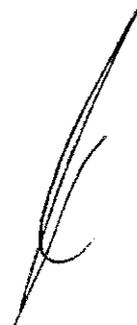
Fije el cordón marfil hasta el lugar en donde va a instalar la siguiente roseta (de donde va a conectar el equipo terminal de la extensión).

Fije la nueva roseta y haga la conexión del cordón marfil de acuerdo a lo indicado en este procedimiento.



**ANEXO F**

**CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN**



**CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TELMEX" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ Y, POR OTRA PARTE, SERGIO ABISAIL GONZÁLEZ ALMARAZ EN LO SUCESIVO EL AUTORIZADO SOLICITANTE, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

### **DECLARACIONES**

I. Declara el **AUTORIZADO SOLICITANTE**, por su propio derecho y bajo protesta de decir verdad, que:

- a) Es un Autorizado que cuenta con la capacidad jurídica, financiera y administrativa, así como con las condiciones técnicas y económicas para obligarse en los términos del presente Convenio.
- b) Ser un Autorizado que opera una Red Pública de Telecomunicaciones, según lo acredita con el título de AUTORIZACION otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para instalar, operar y explotar una Red Pública de Telecomunicaciones para prestar CUALQUIER SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, ADQUIRIDO DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES OPERADAS POR CONCESIONARIOS FACULTADOS PARA PRESTAR DICHOS SERVICIOS por un período de 10 años contados a partir del 24 de septiembre de 2021.
- c) Dentro de su objeto social, está incluida la celebración del presente Convenio;
- d) Utilizará los servicios objeto del presente Convenio para los fines que en cada caso se establezca en el presente Convenio, su anexo y la Oferta de Referencia de TELMEX;
- e) Tiene su domicilio en Calle Luis Moya # 19 Colonia J. Santos Bañuelos Nuevo, Sombrerete, Zacatecas, C.P. 99110.

II. Declara TELMEX, por conducto de su representante legal y bajo protesta de decir verdad, que:

- a) Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las Leyes de la República Mexicana y cuenta con poder suficiente para celebrar el Convenio, de acuerdo con la copia certificada de la escritura notarial que se adjunta al presente instrumento.
- b) Su objeto social es, entre otros, construir, instalar, mantener, operar y explotar una Red Pública Telefónica y de Telecomunicaciones para prestar el servicio público de conducción de señales de voz, sonidos, datos, textos e imágenes, a nivel local y de larga distancia nacional e internacional y el servicio público de telefonía básica.
- c) Su representante legal cuenta con las facultades suficientes para obligar a su representada en los términos del presente CONVENIO, tal y como lo acredita con copia



certificada de la escritura pública número 92,482 de fecha 23 de abril de 1990, otorgada ante la fe del licenciado Homero Díaz Rodríguez, Notario Público número 54 del Distrito Federal, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio en el Distrito Federal.

- d) Tener título de concesión otorgado por el Gobierno Federal para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un periodo de 50 años contados a partir del 10 de marzo de 1976, de acuerdo con la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 31 de marzo de 1976, y de la modificación al título de concesión del 10 de agosto de 1990, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 1990.
- e) Tiene su domicilio en Av. Parque Vía 190, Col. Cuauhtémoc, 06500, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

- III. Las Partes, por conducto de sus representantes legales y bajo protesta de decir verdad, declaran que:

**ÚNICO.** Para la aplicación del presente Convenio, se someten de manera expresa a lo previsto en su clausulado, su Anexo y la Oferta de Referencia de Desagregación aplicable para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 (en lo sucesivo, de manera indistinta como la "OREDA" o la "Oferta de Referencia").

Expuesto lo anterior, las Partes convienen en otorgar las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- DEFINICIONES

Las Partes aceptan y convienen que las definiciones de los términos contenidos en este Convenio tendrán la definición y significado que se atribuye el apartado "II DEFINICIONES" de la Oferta de Referencia, salvo que de manera específica se les atribuya un significado distinto.

Aquellos términos no definidos en la OREDA o en alguno de los Anexos, tendrán el significado que les corresponda conforme al contexto de la misma y, a falta de claridad, aquel que les atribuye la Ley, así como los demás ordenamientos legales, reglamentarios o administrativos aplicables en la materia o en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o, en su defecto, las recomendaciones emitidas por organismos internacionales reconocidos que resulten aplicables.

### SEGUNDA.- OBJETO

2.1 TELMEX se obliga a prestar al AUTORIZADO SOLICITANTE los Servicios objeto del presente Convenio, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la OREDA, así como



lo estipulado en sus respectivos Anexos, en los cuales se detallan las características, términos y condiciones propias para la prestación de cada uno de los servicios contemplados en el presente instrumento.

## 2.2 Inicio de la prestación de los servicios.

La prestación de los servicios de Desagregación materia de este Convenio se prestarán a nivel nacional, de acuerdo con la cobertura geográfica establecida en el Título de Concesión.

## TERCERA.- PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO

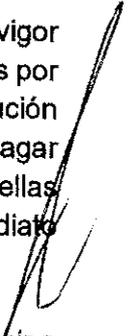
### a) Pago de los SERVICIOS:

 El AUTORIZADO SOLICITANTE se obliga a pagar a TELMEX por la prestación de cada uno de los Servicios las tarifas establecidas en el Anexo "A" de la Oferta de Referencia, de conformidad con los términos y condiciones en el mismo establecidas. El pago de los Servicios deberá ser efectuado por el AUTORIZADO SOLICITANTE de conformidad con los siguientes plazos y bajo los términos y condiciones establecidos para cada servicio dentro de la Oferta de Referencia, así como en sus anexos correspondientes:

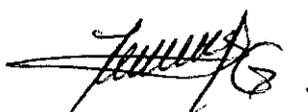
- 1.- Cargos Recurrentes, los cuales deberán ser pagados dentro de los 18 (dieciocho) días hábiles posteriores a la entrega de la factura correspondiente de conformidad con lo establecido en cada sección de la OREDA y sus anexos correspondientes.
- 2.- Cargos No Recurrentes, los cuales deberán ser pagados de conformidad con lo establecido en cada sección de la OREDA y sus anexos correspondientes.

Las tarifas resueltas por el Instituto y contenidas en el Anexo A del presente CONVENIO aplicarán a todo el inventario de servicios contratados por el AUTORIZADO SOLICITANTE con independencia de la fecha de su contratación. Asimismo, dichas tarifas aplicarán a los servicios contratados por los CS a partir de la entrada en vigor de la Oferta de Referencia, por lo que no aplicaría la retroactividad de las mismas para los servicios que ya hayan sido prestados.

En el supuesto de que durante la vigencia del presente Convenio dejasen de estar en vigor cualesquiera precios y tarifas, en tanto nuevos precios y tarifas no hubiesen sido establecidos por virtud de acuerdo entre TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE, o por virtud de resolución emitida por el Instituto, las contraprestaciones que el AUTORIZADO SOLICITANTE deberá pagar a TELMEX por los conceptos correspondientes en los términos de este Convenio, serán aquellas que resulten de la aplicación de los precios y tarifas que hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiesen entrado en vigor las nuevas tarifas.



Bajo ninguna circunstancia el AUTORIZADO SOLICITANTE tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que por concepto de contraprestaciones,



intereses moratorios o cualquier otro deba pagar a TELMEX bajo el presente Convenio, salvo pacto en contrario.

Asimismo, en ninguna circunstancia TELMEX tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar al AUTORIZADO SOLICITANTE bajo el presente Convenio, salvo pacto en contrario.

**a) Remisión de facturas:**

TELMEX remitirá mediante el Sistema Electrónico de Gestión y al domicilio del AUTORIZADO SOLICITANTE y/o a la cuenta de correo electrónico señalada para tales efectos en el cuerpo del presente Convenio, la(s) factura(s) a pagar por los Servicios correspondientes.

El AUTORIZADO SOLICITANTE deberá efectuar los pagos que al amparo de este Convenio se encuentra obligado a realizar por los Servicios que tenga contratados, dentro del plazo establecido para tal efecto, una vez que haya recibido la(s) factura(s) correspondiente(s).

El pago de las facturas y de los cargos de contratación podrá efectuarse a través de cualquiera de los siguientes medios de pago, previo aviso a TELMEX por parte del AUTORIZADO SOLICITANTE:

1. Cheque emitido por una Institución Bancaria, a nombre de TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de TELMEX a (persona, personas o área correspondiente) que TELMEX determine a la hora de la firma del Convenio o depositado en la cuenta bancaria que TELMEX previamente le indique al AUTORIZADO SOLICITANTE.

2. Transferencia electrónica de fondos inmediatamente disponibles a la cuenta bancaria que TELMEX previamente le indique al AUTORIZADO SOLICITANTE.

En caso de adeudos y penas convencionales a cargo de TELMEX, éste deberá cubrirlos al AUTORIZADO SOLICITANTE según lo estipulado en el Anexo "B".

Las Partes están de acuerdo en cumplir con las obligaciones fiscales establecidas a su cargo por la legislación fiscal vigente.

**b) Inconformidades**

En el caso de que el AUTORIZADO SOLICITANTE no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o por correo electrónico provisto por TELMEX de acuerdo con lo siguiente:

Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como

a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el AUTORIZADO SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad, (b) a elección del AUTORIZADO SOLICITANTE, el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial de los cargos efectivamente reconocidos, y (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.

El plazo de 18 días naturales al que hace referencia el inciso (ii) anterior no procederá en caso de que TELMEX aplique tarifas diferentes a las establecidas en el Anexo A del presente CONVENIO.

 Queda claramente entendido por TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE que las inconformidades que no reúnan los requisitos precedentes no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las facturas y estados de adeudos correspondientes se tendrán por consentidos.

En caso de ser improcedente la inconformidad presentada por el AUTORIZADO SOLICITANTE, éste deberá pagar en adición al monto no reconocido, los intereses moratorios a los que hace referencia el presente Convenio desde la fecha original de pago. En caso de que la objeción sea procedente, y el AUTORIZADO SOLICITANTE haya optado por efectuar el pago total de los servicios facturados, TELMEX deberá efectuar la devolución del monto que resulte procedente de la inconformidad y deberá pagar, *mutatis mutandis*, los intereses correspondientes.

El plazo máximo para la resolución de las inconformidades que sean presentadas por el AUTORIZADO SOLICITANTE será notificado al AUTORIZADO SOLICITANTE a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o a través del correo electrónico señalado por parte del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE en un plazo de 60 días naturales.

### c) Facturación extemporánea

TELMEX podrá presentar, dentro de los 120 (ciento veinte) días naturales posteriores a la conclusión del ciclo mensual de facturación correspondiente, facturas complementarias por servicios omitidos (no facturados) o incorrectamente facturados, después del periodo de emisión de la factura correspondiente a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o a través del correo electrónico señalado por parte del AUTORIZADO SOLICITANTE.

La inconformidad deberá ser notificada a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o por correo electrónico a la dirección que será provista por TELMEX a la firma del Convenio.



Los criterios para que la inconformidad sea procedente son:

(i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición igualmente aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el AUTORIZADO SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad, (b) a elección del AUTORIZADO SOLICITANTE el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial por los cargos efectivamente reconocidos, (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso y (d) el AUTORIZADO SOLICITANTE deberá establecer un correo electrónico o indicar el medio por el cual TELMEX le notificará la resolución correspondiente y/o si desea le sea notificado a través del Sistema Electrónico de Gestión.



Una vez notificada la inconformidad, TELMEX revisará si todos los requisitos se han cumplido, en caso contrario avisará al AUTORIZADO SOLICITANTE la razón por la que la notificación es incorrecta. AUTORIZADO SOLICITANTE por una sola ocasión podrá volver a enviar la inconformidad cumpliendo con todos los requisitos. TELMEX revisará si existe un error en la factura, procederá a corregirla y la enviará al AUTORIZADO SOLICITANTE. De no haber error se le notificará al AUTORIZADO SOLICITANTE que la inconformidad no es procedente.

Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente. La inconformidad que reúna los requisitos precedentes será evaluada por TELMEX, misma que deberá ser resuelta dentro de los 18 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la misma.

#### **CUARTA.- INTERESES MORATORIOS**

En caso de falta de pago oportuno por parte del AUTORIZADO SOLICITANTE de cualesquiera cantidades correspondientes a los servicios conforme a los plazos, términos y condiciones establecidos en el Convenio, sin perjuicio de cualquier acción que TELMEX tuviera derecho a ejercitar por el citado incumplimiento, el AUTORIZADO SOLICITANTE pagará a TELMEX intereses moratorios respecto de todas aquellas cantidades que permanezcan insolutas.

La tasa base para efectos del cálculo de intereses moratorios en el primer período mensual será la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes. Dicha tasa base se ajustará mensualmente empleando la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha en que inicie cada



período mensual subsecuente, contado a partir de la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes.

#### QUINTA.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE se obligan a guardar estricta confidencialidad con relación a la información técnica y cualquier otra que se derive de los compromisos adquiridos en este Convenio, que sea señalada como información confidencial por cualquiera de las Partes contratantes, antes y/o después de la celebración del presente instrumento, comprometiéndose ambas Partes a que en el momento de la terminación de este instrumento o en cualquier momento en que se solicite, se devolverá todo documento o información que pudiera haber recibido, obtenido o producido como resultado de los servicios descritos en este instrumento.

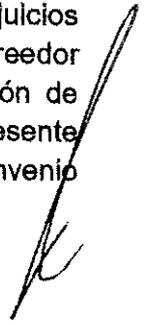
La documentación y la información que se genere con motivo de la celebración de este Convenio, será propiedad exclusiva de la parte que la produzca. Ninguna de las Partes podrá divulgar la información sin previo consentimiento por escrito de la otra Parte.

 La información que se proporcione o que se llegue a conocer con motivo de este Convenio, será considerada como estrictamente confidencial, obligándose ambas Partes a no revelarla a terceras personas, tomando las providencias necesarias para que las personas que tengan acceso a información proporcionada por las Partes como consecuencia de lo pactado en este Convenio, no la divulguen.

Asimismo, se considerará como confidencial toda la información relacionada con los usuarios finales, presentes o futuros, así como toda la información intercambiada entre el AUTORIZADO SOLICITANTE y TELMEX que sea remitida por las Partes conforme a los procedimientos establecidos para la instalación de los Servicios. En función de ello, se entiende que en ningún caso, directamente o a través de empresas subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, las Partes podrán utilizar dicha información para hacer prácticas que afecten la competencia y libre concurrencia.

Si la información proporcionada por cualquiera de las Partes se hiciera del conocimiento de terceros, por dolo, negligencia o mala fe, imputable a la parte receptora de la información y/o a su personal, empleados o agentes, dicha parte deberá responder por los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones legales a que se haga acreedor en términos de la legislación vigente aplicable en la materia, referentes a la revelación de secretos o al secreto profesional, en que incurriría en el supuesto de incumplir con la presente cláusula. La obligación de confidencialidad se mantendrá durante la vigencia de este Convenio y por un periodo de dos años a partir de la terminación del mismo.

No se entenderá como información confidencial, aquella que:





- (i) Sea o llegue a ser del dominio público por disposición de la autoridad o por voluntad de la Parte propietaria.
- (ii) Sea proporcionada a la parte receptora como información no confidencial o sin la indicación citada en la cláusula.
- (iii) Haya estado en posesión de la parte receptora antes de haberle sido proporcionada por la parte propietaria, o
- (iv) Deba ser divulgada por la parte receptora en virtud de un requerimiento legal, judicial, gubernamental o administrativo, siempre que notifique por escrito a la otra parte con 3 (tres) días de anticipación a la divulgación solicitada.

La parte receptora se obliga a no revelar la información confidencial, salvo autorización previa y por escrito de la otra parte. Asimismo, la parte receptora se obliga a no usar la información confidencial para cualquier propósito distinto a lo pactado en este Convenio, y a devolver a la otra parte toda la información confidencial o las copias que de la misma se hayan efectuado, inmediatamente después de la terminación por cualquier causa de este instrumento.

Los términos de esta Cláusula aplican a la información que se encuentre a disposición de las Partes en el Sistema Electrónico de Gestión de TELMEX.

#### **SEXTA.- INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS**

En caso de que TELMEX no cumpla con la entrega, instalación y puesta en operación de los Servicios, previo cumplimiento por parte del AUTORIZADO SOLICITANTE de cada uno de los requisitos necesarios para tal efecto, las Partes acordarán lo conducente a las penas convencionales correspondientes de conformidad con el Anexo "B" de la Oferta de Referencia. TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE realizarán previamente un acuerdo de conciliación de eventos y con base en los resultados obtenidos se determinará si existen saldos por pagar.

Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles al AUTORIZADO SOLICITANTE o al cliente final, ni los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito ni aquellos no imputables a TELMEX, los que de manera enunciativa mas no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, incendios, huelgas, sismos, terremotos, retrasos en la obtención de permisos de trabajo en la vía pública (municipales, estatales o federales), acondicionamiento de sitios del cliente que no estén listos, plantones en vía pública y negación de acceso a las instalaciones del cliente final.

Los días de retraso imputables a los proveedores sí serán computados para efectos de penas convencionales, por la falta de aprovisionamiento de los elementos y equipos esenciales para la prestación de los Servicios objeto del presente Convenio.

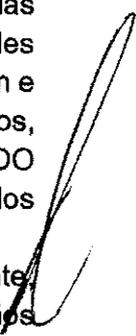
En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, as



decir, con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. Las Partes acordarán en ese caso las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.

### **SÉPTIMA.- PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD**

- 7.1 Los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de conmutación y transmisión, enlaces de transmisión y demás elementos que compongan las instalaciones necesarias para la prestación de los Servicios y que sean suministrados por TELMEX, son de la exclusiva propiedad de TELMEX.
- 7.2 En consecuencia, el AUTORIZADO SOLICITANTE se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, y/o fibra óptica para el uso de los Servicios contratados. En caso de que cualquiera de las Partes haya instalado equipos en los sitios de la otra parte, se obliga a retirarlos de conformidad con los procesos de baja establecidos en los servicios objeto de la Oferta de Referencia.
- 7.3 En caso de daño, robo, destrucción o extravío a las instalaciones, infraestructura y equipos propiedad de TELMEX o del AUTORIZADO SOLICITANTE, asociados a la operación de los Servicios citados en los dos incisos anteriores, y que le sean directamente imputables a las Partes, sus subsidiarias, filiales y clientes, cada una de ellas se obliga a indemnizar a la otra las cantidades que resulten de la cuantificación que realicen y se notifiquen respecto de los daños ocasionados por tales circunstancias.
- 7.4 Si durante el proceso de instalación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibra óptica, nodos de conmutación y transmisión y demás elementos necesarios para la prestación de los Servicios que sean suministrados por TELMEX, se dañan, destruyen o interrumpen los Servicios del AUTORIZADO SOLICITANTE por causas directamente imputables a TELMEX, por no haberse ajustado a las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del AUTORIZADO SOLICITANTE, que deberán ser provistos a TELMEX previo al proceso de instalación de los Servicios, TELMEX se obliga a indemnizar al AUTORIZADO SOLICITANTE las cantidades que resulten de la cuantificación de los daños ocasionados por tales circunstancias, previa investigación que al efecto realicen las Partes respecto del origen e imputabilidad de dichos daños. En caso de que las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del AUTORIZADO SOLICITANTE no hayan sido entregados a TELMEX, ésta no será responsable de los daños que se ocasionen.
- Asimismo, las Partes procederán a la elaboración del acta administrativa correspondiente con la finalidad de establecer en forma clara y detallada la cuantificación de los daños antes mencionados.



Será obligación de TELMEX y de los AUTORIZADO SOLICITANTE ofrecer pruebas fehacientes, según sea el caso, a la parte afectada y al Instituto, que justifiquen las causas de la incidencia o daño en la red pública de telecomunicaciones.

El monto de los perjuicios a que se refiere esta Cláusula se determinará y pagará de conformidad con lo siguiente:

- a) Será igual a la cantidad que las Partes paguen con motivo de la reparación de la Infraestructura que resulte afectada, previa acreditación del pago de dicha reparación.
- b) Será igual a la cantidad que las Partes paguen a sus Clientes que resulten afectados por el período que dure dicha afectación ocasionada a la prestación de los servicios de alguna de ellas, previa acreditación de dicho pago.
- c) No se considerarán daños consecuenciales.
- d) Será pagado por cualquiera de las Partes dentro de los 18 (dieciocho) días hábiles posteriores a aquel en que la otra lo requiera por escrito anexando la evidencia correspondiente.

#### OCTAVA.- GARANTÍAS DEL CONVENIO

**8.1 GARANTÍA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES.** Mientras esté vigente este Convenio, el AUTORIZADO SOLICITANTE mantendrá constituida una fianza o carta de crédito, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este Convenio, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones por dos meses de Servicios calculado con base en los últimos doce meses, incluyendo accesorios y cualquier otro cargo. El monto de la fianza o carta de crédito de un AUTORIZADO SOLICITANTE que realice por primera vez la contratación de Servicios deberá ser pactada entre las Partes, de forma proporcional, considerando el monto y volumen de cada servicio contratado, no debiendo ser menor de la cantidad de \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N), garantía que deberá ser expedida por una institución de Fianzas o una institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetará a los términos de la Legislación vigente en la materia, y en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en el Título Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la institución correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este Convenio a cargo del AUTORIZADO SOLICITANTE, y todos y cada uno de los gastos en que incurra TELMEX al exigir dicho derecho conforme a este Convenio.

**8.2** En todo caso, la fianza o carta de crédito deberá cumplir con los siguientes requisitos y estipulaciones mínimas, a satisfacción de TELMEX:

**8.2.1** Deberá ser otorgada por una Institución de Fianzas Mexicana, o institución bancaria, de reconocido prestigio que no pertenezca al mismo grupo corporativo o

de interés del fiado y que esté debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**8.2.2** Deberá señalar que la Institución de Fianzas, o institución bancaria acepta someterse al procedimiento establecido en los artículos 279, 289 y demás relativos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

**8.2.3** Para cancelar la fianza, o carta de crédito, será requisito que el fiado presente a la Institución de Fianzas o Institución Bancaria la autorización por escrito de TELMEX.

Se otorgará una nueva garantía anualmente por una cantidad equivalente al 100% del importe total de los Servicios objeto de este Convenio facturados por TELMEX al AUTORIZADO SOLICITANTE durante 2 (dos) meses del año calendario inmediato anterior o el estimado de Servicios correspondientes a 2 (dos) meses del siguiente año, el monto que resulte mayor.

La garantía deberá ser constituida dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha de firma del presente Convenio o a requerimiento de TELMEX, según el caso, quedando TELMEX facultada para rescindir el mismo en caso de que dicha garantía no sea otorgada por el AUTORIZADO SOLICITANTE dentro de dicho plazo.

En caso de que el AUTORIZADO SOLICITANTE no otorgue una nueva garantía dentro de los 30 (treinta) días hábiles posteriores al vencimiento de la garantía anterior, TELMEX podrá rescindir el presente Convenio sin necesidad de declaración judicial.

**8.3 MODIFICACIÓN DE LAS GARANTÍAS.** No obstante lo anterior, las Partes podrán renegociar de forma anual las características de la garantía a que se refiere esta Cláusula Octava, a fin de reflejar el valor real de las obligaciones que garantizarán, así como la solvencia y el comportamiento crediticio del AUTORIZADO SOLICITANTE.

#### **NOVENA.- CESIÓN DE DERECHOS**

Salvo por mandato de ley o de autoridad administrativa o judicial competente, las Partes deberán cumplir las obligaciones a su cargo por sí mismas y, en consecuencia, los derechos y las obligaciones derivados del presente Convenio en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna sin la autorización previa y por escrito de la otra parte, autorización que no será negada sin razón justificada.

Las Partes acuerdan que las cuentas por cobrar al AUTORIZADO SOLICITANTE y en favor de TELMEX, presentes o futuras, podrán ser cedidas por cualquier medio legal a instituciones de crédito, fideicomisos u organizaciones auxiliares de crédito, o cualquier otra persona o vehículo, tanto nacionales como extranjeras.

Queda exceptuada de lo previsto en esta Cláusula la cesión total o parcial de los derechos y obligaciones del presente Convenio (i) que el AUTORIZADO SOLICITANTE efectúe a sus filiales,

afiliadas, subsidiarias o controladora, la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito a TELMEX, salvo en el caso de cesión de derechos de cobro, que requiere autorización expresa de TELMEX y (ii) que TELMEX efectúe a sus filiales, afiliadas, subsidiarias o controladora, la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito al AUTORIZADO SOLICITANTE.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cualquiera de las Partes podrá ceder libremente a sus filiales o subsidiarias aquella parte de la explotación de los Servicios que le fueron concesionados, con la sola autorización que al efecto expida el Instituto, siempre que continúe obligada la parte cedente conforme a este Convenio, salvo consentimiento expreso de la otra Parte.

Las Partes establecen que cualquier cesión y/o transferencia realizada por cualquiera de ellas en contravención a los términos del presente Convenio constituirá incumplimiento del mismo. La Parte que incumpla deberá responder, mantener en paz y a salvo e indemnizar de los gastos razonables a la otra Parte de cualquier reclamo o responsabilidad en que pudieren incurrir como consecuencia de la cesión realizada en contravención a lo dispuesto en el presente Convenio.

## **DÉCIMA.- CONTINUIDAD Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **10.1 Continuidad de los Servicios**

TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE se obligan a realizar sus mejores esfuerzos para evitar en todo momento la interrupción de los servicios materia del presente Convenio. Al efecto y sin perjuicio de las obligaciones a cargo de TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE conforme a este Convenio, las Partes deberán asistirse mutuamente para procurar la continuidad de los Servicios de Desagregación del Bucle Local, así como de cualesquiera otros servicios pactados.

Las Partes deberán informar con cuando menos 10 (diez) días hábiles de anticipación, o antes si es razonablemente posible, acerca de cualquier trabajo, obra o actividad que sea previsible y que pueda afectar: a) a la prestación o recepción continua de los Servicios; b) a la Infraestructura de TELMEX; c) a las vías generales de comunicación, o d) a los bienes de uso común.

A dicho efecto, se identificarán las áreas de riesgo, la naturaleza de los trabajos, obras o actividades involucradas, el tiempo requerido para su desarrollo y conclusión total y el tiempo estimado de interrupción de los Servicios, así como de cualesquiera otros servicios pactados por TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE. Si lo anterior no es posible por tratarse de trabajos de emergencia, el AUTORIZADO SOLICITANTE notificará dicha circunstancia tan pronto como sea posible. En todo caso, TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE harán sus mejores esfuerzos para restablecer a la brevedad los Servicios materia de la Oferta de Desagregación del Bucle Local, así como cualquier otro servicio pactado.

TELMEX deberá contemplar soluciones alternativas correctivas que permitan la continuidad de los servicios de telecomunicaciones que proporciona al amparo de este CONVENIO y la Oferta al momento en que le sea notificado el cierre de una central o instalación equivalente.

Tratándose del cierre de una Central Telefónica o Instalación Equivalente, TELMEX deberá avisar al Instituto y al AUTORIZADO SOLICITANTE con 12 (doce) meses de anticipación a dicho evento y no podrá cobrar costo adicional alguno al AUTORIZADO SOLICITANTE por los trabajos que sean necesarios para reubicarlo en una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente.

Cuando le sea notificada a TELMEX la migración a una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente, ésta deberá considerar dentro de las nuevas instalaciones los Servicios actualmente contratados por el AUTORIZADO SOLICITANTE por los trabajos necesarios para reubicarlo en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente. Tampoco podrá cobrar por condiciones diferentes en la nueva ubicación.

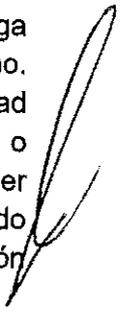
Adicionalmente, en caso de que TELMEX por cualquier razón tenga necesidad de reubicar, reconstruir o retirar temporal o definitivamente alguno de los elementos propios de los servicios materia del presente Convenio, TELMEX estará facultada para llevar a cabo dichos trabajos y el AUTORIZADO SOLICITANTE deberá tomar las previsiones del caso.

 En el caso de existir mal manejo u omisión por parte de TELMEX y que esto afecte la instalación del AUTORIZADO SOLICITANTE, se deberán presentar soluciones que permitan restablecer, regularizar y garantizar la continuidad y la calidad de los servicios.

## **10.2 Suspensión temporal**

**10.2.1** De presentarse un evento de caso fortuito o de fuerza mayor, o durante periodos de emergencia, que impidan temporalmente a TELMEX prestar los Servicios materia de la OREDA u otros servicios pactados por TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE en los términos del presente Convenio, se suspenderán los efectos del mismo (total o parcialmente), durante el tiempo que transcurra y hasta que se subsane y normalice la situación que hubiese originado dicho impedimento, y TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE acordarán las acciones y servicios extraordinarios que se requieran para restablecer, regularizar y garantizar la continuidad de los servicios materia del presente Convenio.

La Parte afectada por cualquier evento de caso fortuito o de fuerza mayor, o durante periodos de emergencia, notificará a la otra Parte dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que tenga conocimiento de la existencia del evento de que se trate, proporcionando detalles sobre el mismo. En su caso, se podrá dar por terminado el Convenio (total o parcialmente) sin responsabilidad alguna para TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE, cuando el evento de caso fortuito o fuerza mayor, o el periodo de emergencia, no permita la operación de los equipos o cualquier elemento propio de los Servicios por un plazo mayor a 30 (treinta) días y siempre y cuando TELMEX no esté en posibilidad de proveer al AUTORIZADO SOLICITANTE una solución



temporal o definitiva en un plazo no mayor a 15 (quince) días para el primer supuesto o 4 (cuatro) meses en el caso del segundo.

En tal supuesto, TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE informarán al Instituto lo conducente hasta en tanto la situación que dio origen a la afectación de que se trate, sea superada y se reestablezcan los Servicios materia de la Oferta de Referencia.

En tales casos, el AUTORIZADO SOLICITANTE pagará a TELMEX las contraprestaciones correspondientes a los servicios efectivamente prestados y hasta el momento en que hubiesen sido suspendidos.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y/O CASO FORTUITO**

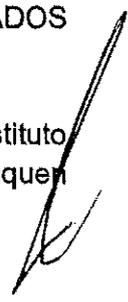
Ninguna de las Partes será responsable por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo sin limitar, explosiones, sismos, fenómenos naturales, huelgas, revueltas civiles, sabotaje, emergencias sanitarias, terrorismo, inundaciones, pandemias, guerras, huracanes, incendios, terremotos u otras situaciones similares.

 En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba (ya sea directamente o por conducto de: (i) la empresa titular del contrato colectivo respectivo y/o (ii) el sindicato) un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.

TELMEX tampoco será responsable por causas que no le sean imputables, las que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), cortes de fibra óptica ocasionados por vandalismo o por terceros, acondicionamiento de sitios del cliente que no estén listos, plantones en vía pública, negativa de acceso a las instalaciones del cliente, riesgo a la salud o integridad del personal o de los bienes y/o servicios de TELMEX, etc.

Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles al AUTORIZADO SOLICITANTE del servicio respectivo, ni los que deriven de eventos de caso fortuito o causas de fuerza mayor o ni aquellos no imputables a TELMEX. Tampoco se computarán los tiempos atribuibles a las notificaciones que TELMEX realice a los AUTORIZADOS SOLICITANTES para que manifiesten su interés por participar en nuevas obras civiles.

En todos los supuestos contemplados en esta cláusula, las Partes deberán dar aviso al Instituto del evento de caso fortuito o causa de fuerza mayor, acompañando las pruebas que justifiquen las causas de la suspensión del servicio y las posibles soluciones para la reparación.



#### **DÉCIMA SEGUNDA.- VIGENCIA**



## 12.1 DURACIÓN DEL CONVENIO

El presente Convenio estará vigente como mínimo hasta el 31 de diciembre de 2022, salvo que sea modificado, terminado anticipadamente o rescindido conforme a lo previsto en el presente instrumento y demás disposiciones aplicables. Sin embargo, las Partes podrán acordar vigencias superiores a este plazo mínimo del Convenio considerando las necesidades propias de cada uno de los servicios a prestarse al amparo de la Oferta de Referencia.

En caso de que el presente Convenio sea terminado o rescindido, las obligaciones de pago líquidas y exigibles derivadas del presente Convenio subsistirán hasta su debido e íntegro cumplimiento. De igual manera subsistirán en términos de ley aquellas obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes aún después de ocurrida la terminación o rescisión del Convenio.

No obstante, lo anterior, cada servicio objeto del presente Convenio tendrá la vigencia mínima forzosa por la que cada uno de ellos fue contratado, por lo que subsistirán independientemente de la vigencia del Convenio.

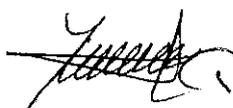
## 12.2 TERMINACIÓN ANTICIPADA

Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Convenio sin responsabilidad alguna y sin que medie declaración judicial o administrativa, para lo cual deberá dar aviso al Instituto a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente, autorice, la terminación anticipada.

Con la notificación que se realice al Instituto, se deberá de adjuntar la información correspondiente para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes. Para efectos de esta cláusula, la parte que requiera dar por terminado el presente Convenio, deberá dar aviso por escrito a la otra parte y al Instituto con una anticipación de 30 (treinta) días naturales, cuando se presente una o más de las causales siguientes:

- A) Revocación del título de concesión o autorización de cualquiera de las Partes;
- B) Declaración judicial o resolución administrativa emitida por autoridad competente que así lo ordene;
- C) Novación de los términos, condiciones, derechos y obligaciones contractuales;
- D) Utilización de los servicios de TELMEX con fines ilícitos;
- E) Cambio radical de las condiciones económicas que rigen los servicios, de tal manera que se vuelva económicamente inviable la prestación de los mismos;
- F) Se presente un estado de excepción como guerra, invasión, conflicto armado, por el cual no se puedan salvaguardar las garantías individuales.

En cualquiera de los eventos anteriores, el Instituto, llevará a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente autorizará la terminación anticipada del presente Convenio, debiendo adoptarse las medidas pertinentes para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes, a fin de que queden debidamente garantizados.



En todo caso, para que la terminación anticipada solicitada por el AUTORIZADO SOLICITANTE sea procedente, éste deberá estar al corriente en sus obligaciones de pago derivadas de la prestación de los servicios objeto del presente Convenio.

**12.3** Las obligaciones pendientes de cumplimiento por las Partes, quedarán subsistentes hasta su total cumplimiento.

### **DÉCIMA TERCERA.- RESCISIÓN DEL CONVENIO**

Si cualquiera de los eventos ("**Causas de Rescisión**") descritos a continuación ocurriese, la parte afectada, independientemente de los remedios o cualesquiera acciones previstas por la ley, podrá rescindir este Convenio sin necesidad de resolución judicial o administrativa alguna y sin responsabilidad frente a la otra parte, para lo cual deberá dar aviso al Instituto a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente se pronuncie al respecto. Con la notificación que se realice al Instituto, se deberá adjuntar la información que acredita el aludido incumplimiento. Para efectos de la presente cláusula, la parte afectada deberá notificar por escrito, con 30 (treinta) días naturales de anticipación, a la parte incumplida, con copia para el Instituto. Las Causas de Rescisión son, de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes:

 a) **Incumplimiento del otorgamiento, entrega y efectividad de las garantías.**

Si el AUTORIZADO SOLICITANTE no otorga y entrega a TELMEX las garantías conforme a los plazos y en los términos establecidos en el presente Convenio o éstas dejasen por cualquier causa de cumplir con el objeto para el cual fueron constituidas y, por lo tanto, no pudiesen garantizar el cumplimiento de las obligaciones que del mismo derivan.

b) **Incumplimiento de obligaciones de pago.**

Si el AUTORIZADO SOLICITANTE incumple en el pago de las facturas o contraprestaciones adeudadas a TELMEX con motivo de los servicios prestados al amparo del presente Convenio; con la salvedad de las facturas que se encuentren en un proceso conciliatorio.

No obstante, no se considerará como incumplimiento la falta de pago de aquellas facturas que se encuentren pendientes de aclaración o en proceso de conciliación conforme a los términos y condiciones establecidas en el presente instrumento. Sin embargo, una vez resuelta la aclaración correspondiente, deberán ser liquidadas por el AUTORIZADO SOLICITANTE en caso de que la disputa haya sido resuelta en su contra, por lo que de no proceder el AUTORIZADO SOLICITANTE al pago de dichas facturas, deberá observarse lo dispuesto en el presente inciso b).

Las contraprestaciones que quedaren pendientes al término del presente instrumento, deberán ser cubiertas por el AUTORIZADO SOLICITANTE a más tardar dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que surta efectos la rescisión.

c) **Conductas ilícitas**

Si TELMEX o el AUTORIZADO SOLICITANTE incurren en alguna conducta ilícita conforme a la ley o contraria al presente Convenio.

Lo anterior incluye el supuesto bajo el cual se desagreguen clientes finales mediante engaños o sin obtener su consentimiento previo y de manera fehaciente.

**d) Concurso Mercantil**

En caso de que (a) se afecten todos o parte sustancial de los bienes de cualquiera de las Partes y/o sus Filiales como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, y/o (b) se impida a cualquiera de ellas el cumplimiento de cualquiera de sus términos y condiciones, derivados de: (i) acción o procedimiento de concurso mercantil, disolución, cesión general de sus bienes para beneficio de sus acreedores u otros de naturaleza análoga, y/o (ii) orden de embargo, ejecución o confiscación (en tanto no sea garantizada, desechada o dejada sin efectos, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos dicha orden en lo que se resuelve de forma definitiva).

  
**e) Uso distinto**

En caso de que el AUTORIZADO SOLICITANTE use los servicios objeto del presente Convenio para un fin distinto al convenido.

**f) Información falsa**

La entrega de información falsa antes y para la celebración del presente Convenio, así como durante el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo.

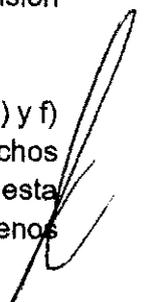
**g) Violación a las obligaciones de confidencialidad**

En caso de que alguna de las Partes utilice indebidamente o divulgue la información proporcionada por su contraparte con el carácter de confidencial, sin perjuicio de cualesquiera acciones legales que tenga a su favor la parte afectada.

**Periodo de Cura**

Si una vez dada la notificación de rescisión la parte incumplida subsana la Causa de Rescisión dentro del término de 30 (treinta) días señalado, la rescisión no surtirá efectos.

Esta disposición no será aplicable en el caso de los supuestos señalados en los incisos c), d) y f) de la presente Cláusula, conviniendo TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE que en dichos supuestos bastará la notificación de rescisión dada en términos del primer párrafo de esta Cláusula y que transcurra el término señalado en dicho párrafo, para que la rescisión surta plenos efectos legales, sin necesidad de declaración judicial previa.



### Caso fortuito o fuerza mayor

No se considerará incumplimiento de TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE, cuando la falta de cumplimiento se deba a eventos de caso fortuito o fuerza mayor, siempre que dicho caso fortuito o fuerza mayor se acredite debidamente en términos de la ley aplicable.

### DÉCIMA CUARTA.- PERJUICIOS A TERCEROS

Si derivado de la operación de los servicios materia del Convenio se causan perjuicios a terceros, y se comprueba la responsabilidad directa ya sea del AUTORIZADO SOLICITANTE o de TELMEX, la parte responsable se obliga a sacar en paz y a salvo a su contraparte y a liberarla de toda responsabilidad al respecto.

### DÉCIMA QUINTA.- RELACIONES LABORALES

TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE cuentan con su propio personal y elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones de cualquier índole que deriven de las relaciones con sus trabajadores, en los términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo.

Tanto TELMEX como el AUTORIZADO SOLICITANTE, como empresarios y patrones de su propio personal, serán los únicos responsables de las obligaciones derivadas de sus respectivas relaciones laborales con dicho personal, obligándose a cubrir todas y cada una de las responsabilidades en que pudieran incurrir por accidentes y/o enfermedades profesionales, el pago de cualquier prestación legal, convencional o acostumbrada, así como todas y cada una de las obligaciones que resulten a su cargo, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley Federal del Trabajo, INFONAVIT, Instituto Mexicano del Seguro Social, leyes impositivas y demás ordenamientos y disposiciones legales en materia de trabajo y de seguridad social para con dicho personal, sin que exista o pueda surgir relación contractual alguna, ya sea de carácter laboral o de cualquier otra naturaleza, entre el personal de TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE.

En tal sentido, tanto TELMEX como el AUTORIZADO SOLICITANTE ("Parte Causante") convienen en responder de todas las reclamaciones que sus respectivos trabajadores o las personas por ella contratadas presenten en contra de la otra parte ("Parte Perjudicada"). Para tal efecto, la parte Causante se obliga a sacar en paz y a salvo a la parte Perjudicada de cualquier reclamación que pudiera derivar de sus propias relaciones de trabajo e indemnizar a la parte Perjudicada por cualquier cantidad que por ese motivo tenga que pagar.

La parte Perjudicada, tan pronto como tenga conocimiento y le sea posible, notificará por escrito a la parte Causante sobre la existencia de tal reclamo, acción o demanda. Por su parte, la parte Causante se obliga a mantener debidamente informada a la Parte Perjudicada, en todo momento sobre la tramitación del litigio o transacción. En ningún caso la parte Perjudicada estará obligada

a otorgar poder o facultad alguna a favor de la parte Causante o de las personas que ésta designe para la atención del reclamo, acción o demanda.

En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE acordarán las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión de labores continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ni TELMEX ni el AUTORIZADO SOLICITANTE tendrán el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.

El AUTORIZADO SOLICITANTE es una entidad jurídica económica independiente de TELMEX por lo que nada de lo establecido en el presente Convenio se entenderá como una asociación, alianza o sociedad entre ambos concesionarios.

 En el caso de que TELMEX o el AUTORIZADO SOLICITANTE contraten o subcontraten con terceros una o más actividades derivadas de este Convenio, deberán cerciorarse que esa contratación se apege a todos y cada uno de los términos de este Convenio, siendo siempre dicha contratación bajo su exclusiva responsabilidad.

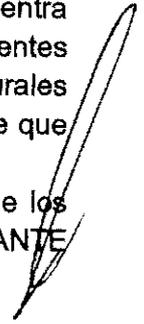
Tanto TELMEX como el AUTORIZADO SOLICITANTE llevarán a cabo las tareas derivadas de este Convenio con sus propios medios, utilizando los servicios de sus propios trabajadores o los de terceras personas libremente contratadas por ellas. TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE no podrán disponer de los trabajadores de la otra parte, para que preste servicios o ejecuten trabajos bajo su dirección.

#### **DÉCIMA SEXTA.- CONDUCTAS ILÍCITAS**

TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE acuerdan trabajar estrechamente y en forma conjunta para combatir la comisión de conductas ilícitas por parte de terceros en relación con los servicios materia del presente Convenio.

En caso de que o el AUTORIZADO SOLICITANTE detecten que un tercero se encuentra haciendo uso ilegal de los servicios materia del presente Convenio o equipos TELMEX inherentes a los mismos, se obligan a dar aviso a la otra parte en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que se tenga conocimiento de dicha conducta, a efecto de que se tomen las precauciones o las acciones que correspondan.

Cuando se detecte la posible comisión de actos ilícitos relacionados con la prestación de los servicios objeto de este Convenio, tanto TELMEX como el AUTORIZADO SOLICITANTE cooperarán para comprobarlos y combatirlos en el menor tiempo posible.



TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE se obligan a no incurrir en ninguna conducta o actividad ilícita.

TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE reconocen la facultad que legalmente corresponde al Instituto para realizar inspecciones y verificaciones en las instalaciones de cualquiera de las Partes, a solicitud debidamente justificada de la otra parte, con el propósito de verificar la existencia, en su caso, de conductas ilícitas o prohibidas.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA.- OBLIGACIONES FISCALES**

Ambas Partes están de acuerdo en cumplir con las obligaciones fiscales establecidas a su cargo, así como al pago de los impuestos correspondientes, en virtud de la prestación de los servicios materia del presente Convenio y de acuerdo con la legislación vigente.

#### **DÉCIMA OCTAVA.- ACUERDO INTEGRAL**

El presente Convenio, así como cualquier documento que deba ser otorgado o entregado de acuerdo con lo que aquí se establece, constituye el acuerdo integral entre TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE y deja sin efecto toda negociación previa, declaración y acuerdo, ya sea verbal o escrito, en lo que se oponga al presente Convenio.

#### **DÉCIMA NOVENA.- DOMICILIOS**

  
**19.1** Las Partes convienen que cualesquier solicitudes o notificaciones deberán hacerse de forma escrita o a través de cualquier medio electrónico aceptado por las Partes del cual quede constancia de su realización con acuse de recibo. Para tal efecto las Partes señalan como sus domicilios los siguientes:

**TELMEX**  
Parque Vía No. 190 Piso 2  
Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06500.

**AUTORIZADO SOLICITANTE:**  
**SERGIO ABISAIL GONZÁLEZ ALMARAZ**

**Dirección:**  
Calle Luis Moya # 19 Colonia J. Santos Bañuelos Nuevo, Sombrerete,  
Zacatecas, C.P. 99110

**Teléfono:** 4931613033

**Dirección de correo electrónico para envío de facturas:**

contacto@redsyscominternet.com

**Dirección de correo electrónico para notificaciones:**  
[contacto@redsyscominternet.com](mailto:contacto@redsyscominternet.com)

**19.2** TELMEX designa como punto de contacto a efectos de que el AUTORIZADO SOLICITANTE efectúe la contratación de los servicios materia del presente Convenio y para la atención de incidencias, a:

Magdalena Ortega García  
Teléfono: 55 52221709  
Correo Electrónico: [magdao@telmex.com](mailto:magdao@telmex.com)

**19.3** En caso de que cualquiera de las Partes cambiara de domicilio, deberá notificarlo a la otra parte con cuando menos 15 (quince) días hábiles de anticipación a la fecha en que ocurra tal evento, de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme a este Convenio deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra parte.

#### **VIGÉSIMA.- JURISDICCIÓN APLICABLE**

Para la interpretación y cumplimiento del Convenio, las Partes se someten expresamente a las leyes aplicables y a los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiere corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA.- CONDICIÓN SUSPENSIVA**

Las Partes acuerdan expresamente que el presente Convenio y sus efectos se encuentran sujetos al cumplimiento de la condición suspensiva consistente en que el AUTORIZADO SOLICITANTE constituya a favor de TELMEX la garantía a la que se hace referencia en la Cláusula Octava del presente Convenio, en el entendido de que TELMEX no estará obligada a prestar al AUTORIZADO SOLICITANTE los Servicios en tanto dicha garantía no esté plenamente constituida a satisfacción de TELMEX de acuerdo con lo establecido en la cláusula aplicable.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN DE MEDIDAS DE PREPONDERANCIA**

En el momento en el que el Instituto emita y notifique a TELMEX cualquier resolución que modifique las obligaciones a cargo de TELMEX en materia de preponderancia, en su carácter de Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones o en el supuesto de que se emita

precepto legal alguno que modifique dichas obligaciones, o en el momento en que TELMEX obtenga resolución favorable en cualesquier medio de impugnación interpuesto en contra de la Resolución Bienal y/o la LFTR, TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE se obligan a negociar de buena fe, con independencia de las acciones que el Instituto pueda ejercer en el marco de sus facultades de acuerdo con la normatividad vigente, durante un periodo de 120 (ciento veinte) días naturales, los nuevos términos y condiciones aplicables a los servicios objeto del presente Convenio, que reflejen la nueva situación jurídica aplicable a dichos servicios, plazo durante el cual permanecerán vigentes las últimas tarifas, términos y condiciones suscritos entre las Partes. Las Partes podrán acordar prorrogar, de mutuo acuerdo, el periodo de negociación cuantas veces lo consideren necesario.

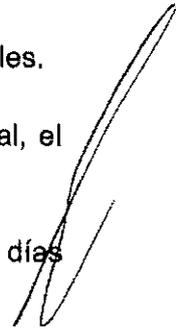
#### **VIGÉSIMA TERCERA.- TRATO NO DISCRIMINATORIO**

TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE convienen en que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los servicios materia del presente Convenio que provean a otros concesionarios.

 En caso de que TELMEX haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo entre las partes o por resolución del Instituto, distintos y mejores términos y condiciones a otros AUTORIZADOS SOLICITANTES, a sus propias operaciones, subsidiarias, filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico respecto de los servicios materia del presente Convenio, deberá hacer extensivos dichos términos y condiciones al AUTORIZADO SOLICITANTE a partir de la fecha en que se lo soliciten. A petición del AUTORIZADO SOLICITANTE, se deberá celebrar el convenio modificatorio que establezca o incorpore las modificaciones correspondientes, en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.

#### **VIGÉSIMA CUARTA.- DESACUERDO TÉCNICO**

En caso de existir desacuerdo técnico conforme a lo previsto en la Medida Cuadragésima Segunda del Anexo 3 de la Resolución Bienal, TELMEX y el AUTORIZADO SOLICITANTE se someterán a los siguientes plazos:

- 1) Las Partes podrán nombrar a un perito en común de mutuo acuerdo, para lo cual no podrán excederse más de cinco días hábiles, salvo que ambas consientan un plazo mayor.
  - 2) La designación de peritos de manera individual no podrá exceder de cinco días hábiles.
  - 3) En caso de que las Partes acuerden la designación de peritos de forma individual, el tiempo requerido por los peritos para emitir su dictamen será de 20 días hábiles.
  - 4) Una vez emitido el dictamen correspondiente, las Partes tendrán a lo sumo dos días hábiles para presentar formalmente la información al Instituto.
- 

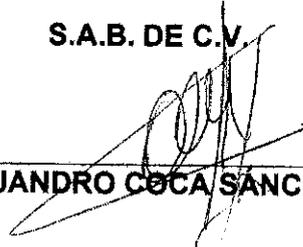
**VIGÉSIMA QUINTA.- DESACUERDOS**

En caso de existir algún desacuerdo entre las Partes, conforme con lo previsto en las medidas Cuadragésima Primera y Cuadragésima Tercera del Anexo 3 de la Resolución Bienal, TELMEX o el AUTORIZADO SOLICITANTE, o ambas, solicitarán la intervención del Instituto a efecto de que resuelva la controversia suscitada, en términos de lo dispuesto en las Medidas de Preponderancia y el artículo 129 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Leído que fue el presente Convenio y enteradas las Partes de su contenido y alcance legal, estando de acuerdo en obligarse en los términos y condiciones contenidos en el mismo, las Partes lo firman por duplicado en la Ciudad de México, el día 18 de abril de 2022.

**TELÉFONOS DE MÉXICO,  
S.A.B. DE C.V.**

**AUTORIZADO SOLICITANTE**

  
ALEJANDRO COCA SANCHEZ

  
SERGIO ABISAIL GONZÁLEZ ALMARAZ

FOLIO ELECTRÓNICO: **DIVERSOS**

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: **059366**

FECHA DE INSCRIPCIÓN: **03 DE JUNIO DE 2022**

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN VII Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO i), 36 FRACCIÓN I DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

#### CONVENIO DE DESAGREGACIÓN DEL BUCLE LOCAL

CONVENIO DE: OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE LOCAL

CONCESIONARIO(S): TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.

FOLIO(S) ELECTRÓNICO(S)  
ASOCIADO(S): FET053287CO-102992, FET069163CO-102992, FET071663CO-102992,  
FET071665CO-102992

AUTORIZADO(S): SERGIO ABISAIL GONZÁLEZ ALMARAZ

FOLIO(S) ELECTRÓNICO(S)  
ASOCIADO(S): FET100631AU-519852

FECHA DE CELEBRACIÓN: 18 DE ABRIL DE 2022

**A T E N T A M E N T E**

**ROBERTO FLORES NAVARRETE**  
**DIRECTOR GENERAL ADJUNTO**

