

“Anexo B”

Penas Convencionales

PENAS CONVENCIONALES A CARGO DE LA EM

La Empresa Mayorista (EM) realizará el aprovisionamiento y atención de reportes de incidencias o fallas de los servicios dentro de los tiempos establecidos en la Oferta y en el presente Anexo "B". En caso de incumplimiento imputable a la EM, 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).

Aprovisionamiento de servicios

Validación y factibilidad

Los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la validación de solicitud y verificación de factibilidad de los servicios objetos de la Oferta, son los siguientes:

- 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 T2¹ días naturales.
 - a) En caso de que no se cumpla el 95% del indicador, la EM será acreedor a una pena por 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, la EM será acreedor a una pena por 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.
- Para el Servicio de Coubicación para Desagregación la validación de la solicitud junto con la verificación de la factibilidad: 80% de las solicitudes en máximo T1 días hábiles y el 20% restante en un máximo de T2 días hábiles.
 - a) En caso de que no se cumpla el 80% del indicador, la EM será acreedor a una pena por la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles 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 80% del indicador, la EM será acreedor a una pena por la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles 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
Servicios ² : SAIB (Local, Regional y Nacional), SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL y SDVBL	1	2

¹ Los plazos específicos para cada servicio se encuentran en las secciones respectivas de la Oferta de Referencia.

² Mismas condiciones de servicio.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo B

SDTFO: Validación de la solicitud	2	3
SDTFO: Análisis y verificación de la factibilidad	6	8
SDTFO: Elaboración del proyecto de construcción y, en su caso, del proyecto y cotización del trabajo especial	7	9
Servicios SCD	5	8
Servicio de Concentración y Distribución (Local, Regional y Nacional), Servicio de Cableado Multipar externo o interno y Servicio de Anexo de Caja de Distribución	4	6
Servicio de Anexo de Caja de Distribución para el caso de contratación y entrega cuando ya existe un Pozo Multiconcesionario y un Anexo de Caja de Distribución para Desagregación	5	7
Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo)	10	15

Habilitaciones

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

En caso de incumplimiento a los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio aplicables al SAIB (local, regional y nacional), SDVBL, y al Servicio de Cableado Multipar, Servicio de Anexo de Caja de Distribución y Servicio de Concentración y Distribución (Local, Regional y Nacional), Trabajos Especiales, las penas siguientes no serán aplicables en los casos en que el CS haya solicitado la habilitación en una fecha específica (Due date).

- Habilitación en tiempo: 90% en un máximo de T1 días hábiles. El 10% restante habilitados en un máximo de T2 días hábiles.

Para el caso de SDTBL, SDCBL, SDCSBL y SDTSBL:

- Habilitación en tiempo: 100% con pronóstico y 90% sin pronóstico en un máximo de T1 días hábiles. El 10% restante habilitados en un máximo de T2 días hábiles.
 - a) En caso de que no se cumpla el 100% o el 90% del indicador, según corresponda, la EM será acreedor a una pena por 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.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo B

- Cuando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo a la ecuación:

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

- b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador, la EM 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:

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

- Para el Servicio de Coubicación para Desagregación los parámetros para la penalización por habilitación serán de acuerdo con lo establecido en la OREDA: 80% de las solicitudes en máximo T1 días hábiles y el 20% restante en un máximo de T2 días hábiles.

- a) En caso de que no se cumpla el 80% del indicador, la EM será acreedor de una pena por 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:

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

- b) En caso de que se cumpla el 80% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

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

Habilitación y entrega de servicios		
	T1	T2
Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDCSBL y SDTSBL. (sin entrega de equipo por parte de la EM)	6	8
Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDCSBL y SDTSBL.	8	10

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local
Anexo B

Habilitación y entrega de servicios		
(La EM entrega algún equipo a solicitud del CS)		
SDTFO	7	9
Servicio auxiliar de cableado multipar (Coubicación Interna)	15	25
Servicio de cableado multipar (Coubicación Externa)	25	40
Servicio de cableado multipar (Ubicación Distante)	45	70
Servicio de anexo de caja de distribución (Pozo Multiconcesionario construido por CS o arrendamiento de Pozo)	23	35
Servicio de anexo de caja de distribución (ya existe Pozo Multiconcesionario)	15	23
Servicio de concentración y distribución (Coubicación Interna)	20	30
Servicio de concentración y distribución (Coubicación Externa)	30	45
Servicio de concentración y distribución (Ubicación Distante)	45	68
SCD (coubicación nueva)	62	92
SCD (modificación de coubicación existente)	32	47
SCD (reasignación y recuperación de espacio ³)	Plazo pactado	50% extra del plazo pactado
Trabajos especiales (Servicios habilitados en tiempo)	Plazo compromiso	50% extra del plazo compromiso

De no acordar lo contrario el CS podrá entender que la EM 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 la EM.

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

³ Para estos servicios el parámetro es de 60% en T1 y 40% en T2, de conformidad con lo establecido en la OREDA.

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, aplicables a SAIB (local, regional, y nacional), SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, SDVBL y SDTFO serán los siguientes:

- Habilitación para usuarios 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 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 la EM no cobrará la habilitación del servicio. Si nuevamente la EM 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 la EM.

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 la EM no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

Se considerará que la EM está exenta 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 la EM y/o casos fortuitos o de fuerza mayor, no lo permitan.

Para el cómputo del TDU se consideran los siguientes puntos:

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo B

- 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 trimestralmente 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 a la EM⁴ no fue factible realizar la prueba de la acometida el día solicitado por el CS, se informará al CS para que acuerde con la EM la fecha de reprogramación de la misma, debiendo la EM 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 (SAIB-SCyD, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, SDVBL, SDTFO y servicio de cableado multipar interno) en los plazos indicados, se aplicará una penalización, 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 trimestral vencida, con los datos históricos, la regla de aplicación será la siguiente:

- a) En caso de que no se cumpla el 85% del indicador, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen 1 día hábil, aplicándose 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 85% del indicador, pero no con el 95%, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 3 días hábiles, aplicándose 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 85% y se cumpla con el 95%, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 10 días hábiles, aplicándose una pena de 100% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

⁴ Fallas del equipo de medición, imposibilidad del técnico de llegar a la cita (ausencia laboral del técnico responsable, descompostura del vehículo, etc.).

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local Anexo B

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 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 la EM.

En lo referente al Servicio de Anexo de Caja de Distribución (incluyendo cableado multipar en sub-bucle):

- 90% de reparación del servicio en un máximo de 72 hrs. El 10% restante en un máximo de 108 hrs.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados las 24 horas del día, sin embargo, dichos plazos no aplicarán para los casos fortuitos o de fuerza mayor.

a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 72, 24, 16 o 12 hrs. respectivamente y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$Pena = \frac{TR}{Tiempo\ Máximo} \% \times Renta\ Mensual$$

Donde:

Renta Mensual: Se refiere a la renta mensual del servicio en cuestión.

Tiempo Máximo: es el tiempo máximo establecido para llevar a cabo la reparación de la falla.

TR: Tiempo de retraso en la reparación de la falla en cuestión, respecto al tiempo máximo establecido. Las fracciones de hora serán consideradas como horas completas, redondeándose al entero superior inmediato.

- a) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 108, 36, 24 o 18 hrs. respectivamente y se aplicará una pena con la misma fórmula.

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 la EM 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 la negativa de factibilidad de los servicios de desagregación sea resultado del establecimiento de información falsa o errónea acerca de los perfiles de velocidad máxima en las bases de información establecidas en el apartado “DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS” de la Oferta de Referencia, la EM se obliga a brindar este perfil de velocidad incluso si son necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS.

En caso de que el CS hubiera solicitado a la contratación de un servicio que la EM entregue el módem/ONT blanco al momento de la instalación, si la EM no entrega el equipo al momento de la instalación, le será aplicable a la EM una pena por concepto de visita en falso.

En caso de que para la prestación de servicios de desagregación el CS adquiriera un módem/ONT homologado por la EM que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que la EM 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, la EM deberá proporcionar un módem para la correcta prestación de los servicios de desagregación en un plazo máximo de un día hábil.

PENAS CONVENCIONALES A CARGO DEL CS:

El CS será responsable de pagar la totalidad de los costos en los que la EM 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 consistente en un mes de renta del servicio más los gastos de instalación/habilitación.

En caso de que la EM 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 evento de “visita en falso”, de conformidad con la tarifa establecida para dicho concepto en el 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/SIPO, o en su defecto mediante correo electrónico dentro de los cinco días hábiles siguientes al periodo en cuestión, incluyendo la descripción detallada del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local
Anexo B

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/repación aún no se encuentra resuelta al momento del reporte, entonces se reportará en el siguiente periodo.
3. La EM y el CS validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de tres días hábiles.
4. La EM 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. La EM 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, la EM 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 establecido en los numerales 4 y 5 anteriores. La reagendación de visitas y visitas en falso por fallas o incidencias no imputables a la EM 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.