

# Anexo 11

↓  
**Trabajos Especiales**  
**Asociados a los Servicios**  
**de Acceso y Uso**  
**Compartido de la**  
**Infraestructura Pasiva**

## 1. Trabajos Especiales asociados a los servicios de Acceso y Uso Compartido de la Infraestructura Pasiva

En esta sección se tratan las características, términos y condiciones de los Trabajos Especiales asociados a los servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Se identifican tres tipos de trabajos que se ponen a disposición del CS para que éste pueda hacer uso de los servicios del Convento en los siguientes casos:

- 1) Cuando se realice un nuevo despliegue de Obra Civil cuya distancia lineal sea superior a un kilómetro y requiera permisos de autoridades federales, estatales o municipales, o superior a 500 metros si el despliegue atenderá zonas turísticas, industriales, residenciales, comerciales de alta relevancia.
- 2) Cuando exista una situación de saturación de las infraestructuras compartidas que sea causada por la existencia de ocupación ineficiente de espacio.
- 3) Cuando cualquier elemento instalado en la infraestructura compartida esté causando daño o perjuicio a la misma o ponga en peligro la seguridad de las personas o de la propiedad.

Por lo anterior los concesionarios solicitantes podrán solicitar los trabajos especiales de:

- o Instalación de infraestructura del CS en despliegue de nueva Obra Civil.
- o Acondicionamiento de la Infraestructura
- o Recuperación de Espacio.
- o Solución correctiva para la continuidad de los servicios.

### 1.1 Instalación de Infraestructura del Concesionario Solicitante en Despliegue de nueva Obra Civil.

El Trabajo especial de Instalación de Infraestructura del CS en despliegue de nueva Obra Civil se ofrecerá cuando se tenga programado construir un nuevo

despliegue para el cual se requieran permisos de autoridades federales, estatales o municipales y que excedan un kilómetro lineal, o mayor a 500 metros lineales si el despliegue atenderá zonas turísticas, industriales, residenciales, comerciales de alta relevancia.

El trabajo se cotizará de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura que el/los Concesionario(s) Solicitante(s) desee(n) instalar, los trámites administrativos y solicitudes de permiso necesarias, así como los Análisis de Factibilidad correspondientes y la gestión administrativa del trabajo.

#### 1.1.1 Procedimiento para la Instalación de Infraestructura del Concesionario Solicitante en despliegue de Nueva Obra Civil.



1) Telnor notificará a los Concesionarios solicitantes, a través del Sistema de Captura con dirección web, hasta en tanto entre en operación el Sistema Electrónico de Gestión (SEG), antes de que se inicien los trabajos de construcción de nueva Obra Civil, para el despliegue de infraestructura.

2) El CS deberá:

a. Presentar solicitud, a través del Sistema de Captura con dirección web, hasta en tanto entre en operación el SEG, en un plazo dependiente de las características señaladas por Telnor para el despliegue.

Una vez firmado el Convenio respectivo entre el Concesionario Solicitante y Telnor, este último proporcionará el número telefónico de contacto o correo electrónico para llevar a cabo todas las gestiones respecto a la prestación del servicio. Telnor

3) Una vez recibida la solicitud, se verificará que el CS cumpla con los prerequisites y que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos; en un plazo no excedente a 5 días hábiles se contestará:

- a. Si la solicitud contiene la información requerida y el CS cumple con los prerequisites, será asignado un NIS.
  - b. Si la solicitud no cumple con la información requerida en los formatos o el CS no cumple con los prerequisites, será devuelta al CS y se indicará por qué no fue validada la solicitud.
    - i. El CS contará con 2 días naturales para regresar la solicitud con la información faltante o mostrar pruebas de que cumple con los prerequisites, de lo contrario se entenderá que el CS rechazó el servicio.
- 4) Una vez asignado el NIS se realizará en un máximo de 20 días hábiles el Análisis de Factibilidad y se contestará de acuerdo a lo siguiente:
- ↓
- a. Es Factible el servicio de Instalación de infraestructura del CS en nueva despliegue de Obra Civil. Se enviará el presupuesto del servicio solicitado.
  - b. No es factible el servicio de Instalación de infraestructura del CS en nueva Obra Civil Telnor. Se enviará justificación.
- 5) El CS contará con 5 días hábiles para manifestar aceptación de la cotización del servicio.
- a. Si el CS acepta la cotización del servicio deberá notificar la fecha de inicio y de término de la instalación de sus elementos para que se programe la inspección correspondiente. Telnor realizará la facturación de todas las actividades de apoyo efectuadas previamente y facturará la contraprestación del servicio.
  - b. Si el CS no acepta la cotización del servicio, se entenderá que el CS rechazó el mismo. Telnor realizará el cobro de todas las actividades realizadas previamente.

- 6) Cuando la factibilidad de la solicitud haya sido confirmada, se establecerá una vía de comunicación constante con el CS, sobre la evolución del trabajo especial.

El Concesionario deberá realizar su anteproyecto y la instalación de su red o de infraestructura de acuerdo con las características y normatividad que se documentan en el anexo 2 del Convenio para la Prestación de Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva.

El plazo de entrega de la Nueva Obra Civil por parte de Telnor al Concesionario Solicitante deberá ser de 2 días hábiles posteriores a la finalización del proyecto de Nueva Obra Civil, con el propósito de que el Concesionario Solicitante pueda ~~dis~~ disponer del servicio solicitado.

Nota: Debido a las características de la operación de Telnor, y a que los trabajos de despliegue de nueva Obra Civil cambiarán en función de las características de los proyectos de los Concesionarios Solicitantes, no será posible establecer un mecanismo de cobro único y aplicable para todos los trabajos, por lo tanto, se establecerá un mecanismo de comunicación constante para acordar y convenir sobre tarifas, tiempos de entrega, parámetros de calidad, y otros temas relevantes.

#### 1.1.2 Plazos para la validación del servicio, reparación de fallas y gestión de Incidencias.

##### Validación:

- Validación de la solicitud: un máximo de 5 días hábiles.
- Realización del Análisis de Factibilidad: un máximo de 20 días hábiles.

##### Entrega:

Dependiendo del trabajo especial se acordará una fecha de entrega compromiso con el CS.

### 1.1.3 Parámetros e Indicadores de los niveles de calidad.

- 90% de validación de solicitudes atendidas en tiempo.
- 90% de realización del Análisis de Factibilidad en tiempo.
- 90% de entrega en tiempo compromiso

La medición de estos parámetros e indicadores será de forma trimestral.

## 1.2 Acondicionamiento de la Infraestructura

Este servicio es parte de los procedimientos de contratación de los servicios. El trabajo especial de Acondicionamiento de Infraestructura, se inicia cuando en un Análisis de Factibilidad, en una Visita Técnica, de la valoración del Anteproyecto o durante la fase de instalación de la red del CS se detecta que para la prestación de los servicios de Compartición de Infraestructura es necesario realizar adecuaciones a la Infraestructura.

El proyecto se cotizará de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura que sean necesarios de reparar, restaurar, modificar o adecuar, considerando los siguientes conceptos: tiempo necesario para realización del proyecto, distancia recorrida, viáticos, horarios, personal necesario, permisos, etc. El Concesionario Solicitante deberá cubrir el costo total de la realización del proyecto y la gestión administrativa del mismo.

Los plazos de entrega variarán dependiendo de la complejidad de los trabajos necesarios.

### 1.2.1 Procedimiento para el Acondicionamiento de Infraestructura.

1) Si como resultado de un Análisis de Factibilidad, Visita Técnica o durante la fase de Instalación, se identifica que se deben realizar adecuaciones para prestar los servicios de compartición de infraestructura Telnor notificará al concesionario y enviará presupuesto de las adecuaciones necesarias.

- 2) El Concesionario Solicitante contará con 10 días hábiles para realizar el pago de las adecuaciones y dará aviso a Telnor.
- 3) Telnor tramitará los permisos con las autoridades competentes.
- 4) Una vez obtenidos los permisos Telnor realizará las adecuaciones correspondientes, el plazo para la terminación de los trabajos estará sujeto a la complejidad del proyecto.
- 5) Telnor notificará al Concesionario Solicitante la conclusión de las adecuaciones solicitadas.

### 1.3 Recuperación de Espacio

La Recuperación de Espacio se iniciará mediante solicitud expresa del CS, se cotizará de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura y de red que sean necesarios modificar, reinstalar, retirar considerando los siguientes conceptos: tiempo necesario para realización del trabajo, distancia recorrida, viáticos, horarios, personal necesario, permisos, etc. El CS deberá cubrir el costo total de la realización de los trabajos.

Los plazos de entrega variarán dependiendo de la complejidad de los trabajos necesarios.

#### 1.3.1 Procedimiento para recuperación de espacios.

- 1) El CS deberá presentar:
  - a. Solicitud a través del Sistema de Captura, hasta en tanto entre en operación el Sistema Electrónico de Gestión (SEG), indicando a que NIS pertenece el trabajo especial que está solicitando, a través del sistema establecido..Una vez firmado el Convenio respectivo entre el Concesionario Solicitante y Telnor, este último proporcionará el número telefónico de contacto o correo electrónico para llevar a cabo todas las gestiones respecto a la prestación del servicio.

2) Una vez recibida la solicitud, se verificará que cumpla con los requisitos de los formatos establecidos y se contestará:

- a. Si la solicitud contiene la información requerida, será asignado un NIS en plazo no mayor a 10 días hábiles.
- b. Si la solicitud no cumple con la información requerida en los formatos en un plazo no mayor a 5 días hábiles será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento. Se indicará por qué no cumple con la información requerida.

3) Una vez que se ha asignado el NIS, se realizará un Análisis de Factibilidad en un plazo máximo de 20 días hábiles y se enviará respuesta al CS de acuerdo a:

- a. Es Factible la recuperación de espacios. Se incluirá la cotización de la ejecución de los trabajos.
- b. No es factible la recuperación de espacios. Se enviará justificación

4) El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización del servicio, si no se recibe el aceptación se entenderá que el CS rechazó el servicio. Telnor realizará la facturación de todas las actividades de apoyo efectuadas previamente y facturará la contraprestación del servicio. Si el CS no acepta la cotización del servicio, se entenderá que el CS rechazó el mismo. Telnor realizará el cobro de todas las actividades realizadas previamente.

5) Una vez recibida la aceptación, se enviará una fecha de entrega compromiso.

6) Telnor realizará el trabajo y notificará al CS sobre la terminación del mismo.

El plazo de entrega de la Recuperación de Espacio por parte de Telnor al Concesionario Solicitante deberá ser de 2 días hábiles posteriores a la finalización del proyecto, con el propósito de que el Concesionario Solicitante pueda disponer del servicio solicitado.

### 1.3.2 Plazos para la validación del servicio, reparación de fallas y gestión de Incidencias.

#### Validación:

- Validación de la solicitud: un máximo de 5 días hábiles.
- Realización del Análisis de Factibilidad: un máximo de 20 días hábiles.

#### Entrega:

Se acordará una fecha de entrega compromiso con el CS.

### 1.3.3 Parámetros e indicadores de los niveles de calidad.



- 90% de validación de solicitudes atendidas en tiempo.
- 90% de realización del Análisis de Factibilidad en tiempo.
- 90% de entrega en tiempo compromiso

La medición de estos parámetros e indicadores será de forma trimestral.

### 1.4 Solución Correctiva para la Continuidad de los Servicios

Se inicia mediante solicitud de los Concesionarios Solicitantes o cuando se detecta que un elemento de red instalado en la infraestructura compartida está causando daño o perjuicio a la misma, ponga en peligro la seguridad de las personas o de la propiedad o deteriore la calidad de los servicios hacia los usuarios finales.

Se avisará al CS sobre el elemento de red identificado en el supuesto anterior; si existe acuerdo, él podrá retirar el elemento o solicitar a Telnor retirar el elemento, adicionalmente el CS puede solicitar el Trabajo especial que aplique para la continuidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones; en caso de que exista desacuerdo, Telnor retirará el elemento que esté causando daño, ejecutará el Trabajo especial para garantizar la continuidad de los servicios de

telecomunicaciones y dará parte al Instituto para que resuelva sobre la disputa, el concesionario responsable deberá resarcir el costo total de los servicios proporcionados.

Los plazos de entrega variarán dependiendo de la complejidad de los trabajos necesarios.

#### 1.4.1 Procedimiento para Solución Correctiva para la Continuidad de los Servicios.

- 1) Se inicia el procedimiento mediante aviso por parte del CS, aviso de la autoridad de protección civil, de la ciudadanía o de personal Telnor.
- 2) Una vez recibido y validado el reporte, será asignado un número de identificación de reporte y un plazo no mayor a 2 días hábiles, se dará aviso al CS para que éste retire el elemento que está causando daño.
  - a. Si el CS está de acuerdo con el reporte, éste retirará inmediatamente (máximo 3 días) el elemento en disputa y notificará a Telnor que se ha retirado el elemento que está causando daño. El CS podrá solicitar a Telnor prestar una solución correctiva para la continuidad de los Servicios.
    - i. Telnor dará una solución correctiva para la continuidad de los Servicios en 3 días hábiles y enviará cotización al CS.
    - ii. El concesionario deberá realizar el pago correspondiente en 3 días hábiles después de haber recibido el presupuesto. Si no se recibe el pago se entenderá que el Concesionario rechazó el servicio y Telnor no deberá dar solución correctiva para la prestación de los servicios.
    - iii. Una vez recibido el pago Telnor procederá a aplicar la solución correctiva, acordará una fecha de entrega

compromiso y notificará al concesionario solicitante cuando finalice.

b. Si el CS no está de acuerdo, Telnor en un plazo no mayor a 2 días hábiles dará parte al Instituto para que éste resuelva sobre el elemento en disputa. Dado el aviso al IFT, se retirará el elemento, se aplicará una Solución Correctiva para la Continuidad de los Servicios de Telecomunicaciones y se enviará al Instituto y al CS el monto correspondiente por la ejecución de los trabajos, una vez que hayan concluido.

i. Cuando el Instituto resuelva sobre el elemento en disputa el concesionario responsable deberá resarcir el monto correspondiente.

#### 1.4.2 Plazos para la validación del servicio, reparación de fallas y gestión de Incidencias.

##### Validación:

- Validación de la solicitud: un máximo de 2 días hábiles.

##### Entrega:

Se acordará una fecha de entrega compromiso con el CS.

#### 1.4.3 Parámetros e Indicadores de los niveles de calidad.

- 90% de validación de solicitudes atendidas en tiempo.
- 90% de entrega en tiempo compromiso

La medición de estos parámetros e indicadores será de forma trimestral.