“Anexo B”

**Penas Convencionales**

**PENAS CONVENCIONALES A CARGO DE RED NOROESTE**

Red Noroeste 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 Red Noroeste, 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**

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: 90% de las solicitudes en máximo de T1 días hábiles. El 10% restante en un máximo de T2[[1]](#footnote-2) días hábiles.

1. En caso de que no se cumpla el 90% del indicador, Red Noroeste 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.
2. En caso de que se cumpla el 90% del indicador, Red Noroeste 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.

* Para el Servicio de Coubicación para Desagregación la validación de la solicitud junto con la verificación de la factibilidad será 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.

1. En caso de que no se cumpla el 80% del indicador, Red Noroeste 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.
2. En caso de que se cumpla el 80% del indicador, Red Noroeste 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]](#footnote-3): SAIB (Local, Regional y Nacional), SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, SDVBL. | 1 | 2 |
|
|
| Servicio SCD | 6 | 8 |
| Servicio de Cableado multipar externo o interno, Servicio de Anexo de Caja de Distribución y servicio de Concentración y Distribución (Local, Regional y Nacional), | 4 | 6 |
| Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo) | 10 | 15 |

En caso de incumplimiento a los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio aplicables al SAIB (local y, regional, y nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, 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 serán aplicables únicamente a los casos en que el CS no 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.

1. En caso de que no se cumpla el 90% del indicador, Red Noroeste 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.
* Cuando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo a la ecuación:

1. En caso de que se cumpla el 90% del indicador, Red Noroeste 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:

* 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.

1. En caso de que no se cumpla el 80% del indicador. Red Noroeste 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:

1. 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:

| **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 Red Noroeste) | 6 | | 8 | | |
| Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDCSBL y SDTSBL. (Red Noroeste entrega algún equipo a solicitud del CS) | 8 | | 10 | | |
| Servicio auxiliar de cableado multipar (Coubicación Interna) | 17 | | 25 | | |
| Servicio de cableado multipar (Coubicación Externa) | 27 | | 40 | | |
| Servicio de cableado multipar (Ubicación Distante) | 47 | | 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 | | |
| SCD (coubicación nueva) | | 62 | | 92 |
| SCD (modificación de coubicación existente) | | 32 | | 47 |
| SCD (reasignación y recuperación de espacio[[3]](#footnote-4)) | | Plazo pactado | | 50% extra del plazo pactado |
| Trabajos especiales (Servicios habilitados en tempo) | Plazo compromiso | | 50% extra del plazo compromiso | | |

De no acordar lo contrario el CS podrá entender que Red Noroeste 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 Red Noroeste.

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

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 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:

*Pena = Renta mensual + Gasto de habilitación del servicio*

En estos casos el CS re-agendará la cita o podrá cancelar el servicio y Red Noroeste no cobrará la habilitación del servicio. Si nuevamente Red Noroeste no se presenta a la habilitación del servicio el CS podrá entender que se está denegando el serviciopor 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 Red Noroeste.

**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 Red Noroeste no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

Se considerará que Red Noroeste 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 Red Noroeste 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 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 Red Noroeste[[4]](#footnote-5) no fue factible realizar la prueba de la acometida, se informará al CS para que acuerde con Red Noroeste la fecha de reprogramación de la misma, debiendo Red Noroeste 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, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, SDVBL, y servicio de cableado multipar interno) 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 trimestral vencida, con los datos históricos, la regla de aplicación será la siguiente:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

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 Red Noroeste.

En lo referente al servicio de SCyD la pena se aplicará conforme a los siguientes indicadores:

* 90% de reparación del servicio Local en 24 hrs. El 10% restante en un máximo de 36 hrs.
* 90% de reparación del servicio Regional en 16 hrs. El 10% restante en un máximo de 24 hrs.
* 90% de reparación del servicio Nacional en 12 hrs. El 10% restante en un máximo de 18 hrs.

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:

**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.

1. 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 de Telmex, 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 Red Noroeste 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, Red Noroeste 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 para la prestación de servicios de desagregación el CS adquiera un módem/ONT homologado por Red Noroeste que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que Red Noroeste entregue a los CS de acuerdo con lo estipulado en la Oferta de Referencia y dicho modem/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, Red Noroeste 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 Red Noroeste 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 Red Noroeste 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 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. Red Noroeste y el CS validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de cinco días hábiles.
4. Red Noroeste y el CS conciliarán de buena fe los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del periodo inmediato anterior dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha de validación.
5. Red Noroeste 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, Red Noroeste 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 Red Noroeste 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.

1. Los plazos específicos para cada servicio se encuentran en las secciones respectivas de la Oferta de Referencia. [↑](#footnote-ref-2)
2. Mismas condiciones de servicio. [↑](#footnote-ref-3)
3. Para estos servicios el parámetro es de 60% en T1 y 40% en T2, de conformidad con lo establecido en la OREDA [↑](#footnote-ref-4)
4. Fallas del equipo de medición, imposibilidad del técnico de llegar a la cita (ausencia laboral del técnico responsable, descompostura del vehículo, etc.). [↑](#footnote-ref-5)