

“Anexo B”

Penas Convencionales

Penas Convencionales

Telmex / Telnor 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 / Telnor, 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

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre validación de solicitud y verificación de factibilidad de todos los servicios objetos 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 T2¹ 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 ² : 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

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

² Mismas condiciones de servicio.

Habilitaciones

Los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la habilitación de los servicios objetos 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 / Telnor 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:

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

- b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador, Telmex / Telnor 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:

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

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

Habilitación y entrega de servicios		
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
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 / Telnor 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 / Telnor.

En caso de retrasos en los plazos de entrega de los servicios, los CS podrán cancelar el servicio sin que ello exima a Telmex / Telnor 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 (rango de atención), 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 / Telnor no cobrará la habilitación del servicio. Si nuevamente Telmex / Telnor 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 / Telnor.

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 / Telnor no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

Se considerará que Telmex / Telnor 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 / Telnor 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 / Telnor³ no fue factible realizar la prueba de la acometida el día solicitado por el CS, se informará al CS para que acuerde con Telmex / Telnor la fecha de reprogramación de la misma, debiendo Telmex / Telnor 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.

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

- 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 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 / Telnor.

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 / Telnor 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 / Telnor que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que Telmex / Telnor 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, Telmex / Telnor 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 / Telnor 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 / Telnor 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 / Telnor 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/repación aún no se encuentra resuelta al momento del reporte, entonces se reportará en el siguiente periodo.
3. Telmex / Telnor y el CS validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de tres días hábiles.
4. Telmex / Telnor 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 / Telnor 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 / Telnor 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 / Telnor 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.