“Anexo B”

**Penas Convencionales**

Penas Convencionales

Telnor realizará el aprovisionamiento y atención de reportes de falla 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 Telnor, se aplicarán las siguientes penas convencionales tomando en cuenta que en ningún caso la pena deberá superar el valor del servicio (gastos de habilitación + renta mensual):

Aprovisionamiento de servicios

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:

* Validación de la solicitud junto con validación 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. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena de 20% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.
2. En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena de 20% 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]](#footnote-3): SRLT, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL | 2 | 3 |
|
|
| Usuarios nuevos: SRLT, SRI, SRP | 3 | 5 |
| SCD | 4 | 6 |
| Servicio de cableado multipar externo o interno, Servicio de anexo de caja de distribución y servicio de concentración y distribución. | 4 | 6 |
| Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo) | 10 | 15 |

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con usuarios existentes, aplicables a SRLT, SRI, SRPI, SAIB, y al Servicio de cableado multipar externo e interno, servicio de anexo de caja de distribución y servicio de concentración y distribución:

* Habilitación 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.

1. En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de 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 que se encuentre excedido entre 20% y 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 cumple el 90% 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 |
| Usuarios existentes: SRP, SRI y SAIB (servicio con módem u ONT de Telnor que estuviera en funcionamiento para Reventa o entrega de equipo a cargo del CS para SAIB) | 5 | 8 |
| Usuarios existentes: SRP, SRI y SAIB  (Telnor entrega algún equipo a solicitud del CS) | 7 | 9 |
| Usuarios nuevos: SRLT, SRI, SRP y SAIB  (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo) | 5 | 8 |
| Usuarios nuevos: SRLT, SRI, SRP y SAIB  (Con acometida y recursos de red con provisión de equipo) | 7 | 9 |
| Usuarios nuevos: SRLT, SRI, SRP y SAIB  (Con acometida o recursos de red) | 7 | 9 |
| Usuarios nuevos sin acometida SRLT, SRI, SRP y SAIB  (Con o sin provisión del equipo) | 7 | 9 |
| Servicio auxiliar de cableado multipar (Coubicación Interna) | 15 | 23 |
| Servicio de cableado multipar (Coubicación Externa) | 25 | 38 |
| Servicio de cableado multipar (Ubicación Distante) | 45 | 68 |
| 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 |
| Trabajos especiales (Servicios habilitados en tempo) | Plazo compromiso | 50% extra del plazo compromiso |

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con usuarios existentes, aplicables a SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL y para el Servicios de Coubicación para desagregación.

* Habilitación para usuarios existentes (línea activa) en tiempo: 90% con pronóstico y 65% sin pronóstico en un máximo de T1 días hábiles. El 10% y 35% restante, respectivamente, validada en un máximo de T2 días hábiles.

1. En caso de que no se cumpla el % del indicador. Serán acreedores de 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 que se encuentre excedido entre 20% y 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:

En caso de que se cumple el % 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 |
| Usuario existente SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL | 5 | 8 |
|
|
| Usuarios nuevos: SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL  (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo) | 5 | 8 |
| Usuarios nuevos sin acometida SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL  (Con o sin provisión del equipo) | 5 | 8 |
| Usuarios nuevos: SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL  (Con acometida y recursos de red con provisión de equipo) | 7 | 11 |
| SCD (coubicación nueva) | 60 | 90 |
| SCD (modificación de coubicación existente) | 30 | 45 |
| SCD (reasignación, recuperación de espacio y reubicación por cierre de Centrales Telefónicas) | Plazo pactado | 50% extra del plazo pactado |

De no acordar lo contrario el CS podrá entender que Telnor 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 del AEP.

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

En caso de que 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 SRLT SRI, SRPI, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL y SDTSBL:

* 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 Telnor no cobrará la habilitación del servicio. Si nuevamente Telnor 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 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 Telnor no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

Se considerará que 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 cuando las condiciones de infraestructura, disponibilidad y recursos ajenas a 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 a Telnor[[3]](#footnote-4) no fue factible realizar la prueba de la acometida, se informará al CS para que acuerde con Telnor la fecha de reprogramación de la misma, debiendo Telnor asumir los costos de la visita reprogramada así como la pena asociada.

Atención de reportes de incidencias

Por cada incidencia de falla no resuelta para los servicios de desagregación (SRL, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL y servicio de cableado multipar interno y externo) 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 de acuerdo a los siguientes porcentajes de cumplimiento:

* 82% de reparación en el mismo día hábil
* 94% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles
* 6% restante no excederá 10 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:

1. 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.
2. 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. 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 Telnor 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 del AEP.

En lo referente al servicio de SCyD la pena que se aplicara 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, dichos tiempos 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 cumple 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 Telnor, 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 Telnor acerca de la incidencia, será conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicios y Gestión de Incidencias.

**Las penas convencionales de aplicación para los CS serán:**

El CS será responsable de pagar la totalidad de los costos en los que 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 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 de Tarifas.

Penas adicionales

En caso de 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” en la Oferta de Referencia, Telnor 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 que cumplan con todos los estándares, especificaciones y referencias que el AEP entregará a los CS de acuerdo con lo estipulado en la Oferta de Referencia y este modem/ONT no funcione para prestar servicios de desagregación por la provisión de información falsa, errónea o incompleta de los estándares, referencias y especificaciones, Telnor deberá pagar al CS el precio de un módem/OTN conforme las características y precios establecidos en el Anexo “A” Tarifas de la Oferta de Referencia, además de que Telnor deberá de proporcionar un módem para la correcta prestación de servicios de desagregación en un plazo máximo de un día hábil

**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 mes inmediato anterior, tomando en cuenta los tiempos en que la falla o incidencia haya quedado resuelta. Esta información deberá ser enviada mediante el Sistema de Captura, el SEG cuando entre en operación, o en su defecto mediante correo electrónico en las direcciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al mes 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 mes.
3. Telnor y el CS validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles.
4. Telnor y el CS conciliarán de buena fe los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del mes inmediato anterior dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de validación.
5. 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, Telnor enviará al CS el detalle de los cargos que el CS deberá cubrir que deberá incluir 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 y entraran al proceso de conciliación y validación de importes similar al punto 4 y 5 anteriores. La reagendación de visitas y visitas en falso por falla no imputables a 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 con el Instituto para que este 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. Fallas del equipo de medición, imposibilidad del técnico de llegar a la cita (ausencia laboral del técnico responsable, descompostura del vehículo, etc.) [↑](#footnote-ref-4)