**ANEXO 4**

**PARÁMETROS E INDICADORES DE LOS NIVELES DE CALIDAD Y PENAS CONVENCIONALES**

**(Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres y Servicio de Uso Compartido de Sitios, Predios y Espacios Físicos)**

**ANEXO 4**

**Parámetros e Indicadores de los Niveles de Calidad   
y Penas Convencionales**

## Introducción

Para cada uno de los servicios que forman parte de la Oferta de Referencia han sido definidos los parámetros e indicadores de los niveles de calidad. Dichos parámetros serán validados trimestralmente y se aplicarán penas convencionales en aquellos casos en los que los parámetros de calidad no hayan sido cumplidos. Cabe señalar que derivado de la información obtenida a través del SEG de todos los procedimientos, los parámetros e indicadores de niveles de calidad se establecen conforme a lo siguiente:

## Parámetros de Calidad para los Servicios de Acceso y Uso Compartido de la Infraestructura Pasiva

La medición de todos los parámetros e indicadores se realizará de forma trimestral y por cada uno de los CS o AS, información que deberá estar disponible para los CS, AS y el Instituto cinco días hábiles después de la conclusión de cada trimestre.

Para todos los parámetros, el tiempo de ejecución está dado en Días Hábiles (DH).

### 2.1 Solicitud de acceso al SEG.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Envío de Formato para Administrador de Usuarios (ABC) por parte del CS o AS. | N.A. | N.A. |
| Entrega al CS o AS de credenciales de acceso al SEG por parte de Telmex y Telnor. | tres DH  (Contados a partir de la recepción de la solicitud del CS) | 90% |

### 2.2 Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres

**Contratación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 1: Envío y validación de la solicitud del CS** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS presenta solicitud de contratación y, en su caso, el Anteproyecto | N.A. | N.A. |
| Telmex y Telnor notifican el resultado de la solicitud. | un DH  (Contado a partir de la recepción de la solicitud) | 90% |
| En caso de que la solicitud haya sido rechazada, Telmex y Telnor enviarán la prevención, de tal forma que el CS o AS pueda subsanar y reenviar la solicitud | tres DH  (Contados a partir del rechazo de la solicitud) | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 2: Programación y realización de Visita Técnica** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Ejecución de la Visita Técnica | 20 DH  (Contados a partir del ingreso de la solicitud del CS) | 90 % |
| Telmex y Telnor notifican 3 propuestas de fecha para la programación de Visitas Técnica. | Un DH  (Contados a partir del asignación del NIS) | 90% |
| Los CS o AS aceptan/rechazan la propuesta de programación de Visita Técnica. | Dos DH (Plazo máximo)  (Contados a partir de la recepción de dichas propuestas por Telmex y Telnor) | N.A. |
| El CS o AS solicita modificación de la propuesta de programación de Visita Técnica. | Un DH  (Previas a la fecha señalada para la ejecución de la Visita Técnica propuesta por Telmex y Telnor) | N.A. |
| Telmex y Telnor digitalizan y registran el “Reporte de Visita Técnica” y, en su caso, señala si requiere un trabajo especial (acondicionamiento de infraestructura, recuperación de espacio) | Tres DH[[1]](#footnote-2)  (Contados a partir de la realización de la Visita Técnica) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 3: Elaboración de Anteproyecto y Programa de Trabajo** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS somete el Anteproyecto. | Hasta 20 DH[[2]](#footnote-3)  (Contados a partir de la entrega del formato correspondiente) | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 4: Análisis de Factibilidad** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor notifican al CS o AS el resultado del Análisis de Factibilidad. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS entregue el Anteproyecto) | 90% |
| Los CS o AS podrán corregir la información y reenviar el Anteproyecto. | Cinco DH  (Contados a partir del resultado de Análisis de Factibilidad) | N.A. |
| Telmex y Telnor revalidan la corrección para la aprobación del Anteproyecto. | Tres DH  (Contados a partir de que los CS o AS renvían el Anteproyecto) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 5: Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS inicia la Instalación de Infraestructura. | De acuerdo al Anteproyecto y al Programa de Trabajo. | N.A. |
| Los CS o AS envían las tres posibles fechas de inicio y conclusión de los trabajos de Instalación de Infraestructura. | Diez DH  (Contados a partir de la notificación del Análisis de Factibilidad) | N.A. |
| Telmex y Telnor aceptan una de las tres propuestas de inicio de trabajos de instalación de infraestructura | Tres DH  (Contados a partir de que recibió la propuesta de fechas) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 6: Verificación de Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor proponen tres posibles fechas para la realización de la Verificación de Instalación de Infraestructura | Cinco DH  (Contados a partir de que los CS o AS notifican que ha concluido los trabajos de Instalación de Infraestructura) | 90 % |
| Telmex y Telnor y el CS o AS registrarán en el Formato de Acuerdo de Compartición de Infraestructura los cambios y ajustes que debe hacer el CS o AS para cumplir con la Verificación | Repetirse en tanto no se logre la Verificación satisfactoria | 90 % |

**Modificación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 1: Envío y validación de la solicitud** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS presenta solicitud de modificación del Proyecto de Instalación | N.A. | N.A. |
| Telmex y Telnor validan la solicitud de modificación del Proyecto de Instalación | Un DH  (Contados a partir de la recepción de la solicitud de modificación) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 2: Actualización de Anteproyecto y Programa de Trabajo** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS elabora los cambios para modificar el Anteproyecto. | 20 DH  (Contados a partir de que apruebe los cambios para modificar el Anteproyecto) | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 3: Análisis de Factibilidad** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor notificarán el resultado del Análisis de Factibilidad. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS entregue el Anteproyecto) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 4: Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS inicia la Instalación de Infraestructura. | De acuerdo al Anteproyecto y el Programa de Trabajo aprobados. | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 5: Verificación de Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor proponen tres posibles fechas para la realización de la Verificación de Instalación de Infraestructura | Cinco DH  (Contados a partir de que los CS o AS notifican que ha concluido los trabajos de Instalación de Infraestructura) | 90 % |
| Telmex y Telnor y el CS o AS registrarán en el Formato de Acuerdo de Compartición de Infraestructura los cambios y ajustes que debe hacer el CS o AS para cumplir con la Verificación | Repetirse en tanto no se logre la Verificación satisfactoria | 90 % |

**Baja**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 1: Envío y validación de la solicitud** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS presentan solicitud de baja | N.A. | N.A. |
| Telmex y Telnor notificarán la validación de la solicitud. | Un DH  (Contados a partir de la recepción de la solicitud) | 90% |
|  |  |  |
| **Etapa 2: Elaboración y Autorización del Programa de Trabajo** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS elaboran el Programa de Trabajo | Diez DH  (Contados a partir de que Telmex y Telnor aprobaron la baja de los servicios) | N.A. |
| Telmex y Telnor validan el Programa de Trabajo. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS entregaron el Programa de Trabajo) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 3. Retiro de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS realizan el retiro de su infraestructura. | De acuerdo al Programa de Trabajo | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 4: Verificación de Desinstalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor realizarán la verificación de la Desinstalación de Infraestructura. | Diez DH  (Contados a partir de que el CS o AS notifiquen que ha concluido los trabajos de Desinstalación de Infraestructura) | 90 % |
| Telmex y Telnor proponen fecha y hora para realizar la Verificación de Desinstalación de Infraestructura. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS notifiquen que ha concluido los trabajos de Desinstalación de Infraestructura) | 90% |
| Telmex y Telnor digitalizan e integrarán en el SEG el Formato de Acuerdo de Compartición de Infraestructura. | Cinco DH  (Contados a partir de la firma del Formato de Acuerdo de Compartición de Infraestructura) | 90% |

### 2.3 Servicio de Uso de Sitios, Predios y Espacios Físicos

**Contratación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 1: Envío y validación de la solicitud** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS presenta solicitud de contratación. | N.A. | N.A. |
| Telmex y Telnor notificarán el resultado de la solicitud. | Un DH  (Contado a partir de la recepción la solicitud) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 2: Programación y realización de Visita Técnica** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Ejecución de la Visita Técnica | 20 DH  (Contados a partir del ingreso de la solicitud del CS o AS) | 90 % |
| Telmex y Telnor notifican la propuesta de programación de Visita Técnica. | Un DH  (Contados a partir de la asignación del NIS) | 90 % |
| El CS o AS solicita modificación de la propuesta de programación de Visita Técnica. | Un DH  (Previas a la fecha señalada para la ejecución de la Visita Técnica propuesta por Telmex y Telnor) | N.A. |
| Telmex y Telnor digitalizan y registran el “Reporte de Visita Técnica” y, en su caso, señala si requiere un trabajo especial (acondicionamiento de infraestructura, recuperación de espacio). | Tres DH[[3]](#footnote-4)  (Contados a partir de la realización de la Visita Técnica) | 90 % |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 3: Elaboración de Anteproyecto y Programa de Trabajo** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS elabora el Anteproyecto. | 20 DH[[4]](#footnote-5)  (Contados a partir de la entrega del resultado de la Visita Técnica) | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 4: Análisis de Factibilidad** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor notifican al CS o AS el resultado del Análisis de Factibilidad. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS entregue el Anteproyecto) | 90% |
|  |  |  |
| **Etapa 5: Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS inicia la Instalación de Infraestructura. | De acuerdo al Anteproyecto. | N.A. |
| El CS o AS envía las fechas de inicio y conclusión de los trabajos de Instalación de Infraestructura. | Diez DH  (Contados a partir de la notificación del Análisis de Factibilidad) | N.A. |
| Telmex y Telnor acordarán fechas de Instalación de Infraestructura. | Diez DH  (Contados a partir de la recepción de fechas para la Instalación de Infraestructura) | 90% |
| Telmex y Telnor aceptan o rechazan el inicio de los trabajos de Instalación de Infraestructura del CS o AS. | Tres DH  (Contados a partir de la recepción de la propuesta de inicio de los trabajos de Instalación de Infraestructura) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 6: Verificación de Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor proponen tres posibles fechas para la realización de la Verificación de Instalación de Infraestructura | Cinco DH  (Contados a partir de que los CS o AS notifican que ha concluido los trabajos de Instalación de Infraestructura) | 90 % |

**Modificación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 1: Envío y validación de la solicitud** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS presenta solicitud de modificación del Proyecto de Instalación | N.A. | N.A. |
| Telmex y Telnor validan la solicitud de modificación del Proyecto de Instalación | Un DH  (Contados a partir de la recepción de la solicitud de modificación) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 2: Actualización de Anteproyecto y Programa de Trabajo** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS elabora los cambios para modificar el Anteproyecto. | 20 DH  (Contados a partir de que apruebe los cambios para modificar el Anteproyecto) | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 3: Análisis de Factibilidad** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor notificarán el resultado del Análisis de Factibilidad. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS entregue el Anteproyecto) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 4: Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS inicia la Instalación de Infraestructura. | De acuerdo al Anteproyecto y el Programa de Trabajo aprobados. | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 5: Verificación de Instalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor proponen tres posibles fechas para la realización de la Verificación de Instalación de Infraestructura | Cinco DH  (Contados a partir de que los CS o AS notifican que ha concluido los trabajos de Instalación de Infraestructura) | 90 % |
| Telmex y Telnor y el CS o AS registrarán en el Formato de Acuerdo de Compartición de Infraestructura los cambios y ajustes que debe hacer el CS o AS para cumplir con la Verificación | Repetirse en tanto no se logre la Verificación satisfactoria | 90 % |

**Baja**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 1: Envío y validación de la solicitud** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS presenta solicitud de baja | N.A. | N.A. |
| Telmex y Telnor notificarán la validación de la solicitud. | Un DH  (Contados a partir de la recepción de la solicitud) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 2: Elaboración y Autorización del Programa de Trabajo** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS elabora el Programa de Trabajo | Diez DH  (Contados a partir de que Telmex y Telnor aprobaron la baja de los servicios) | N.A. |
| Telmex y Telnor validan el Programa de Trabajo. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS entregó el Programa de Trabajo) | 90% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 3. Retiro de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| El CS o AS realiza el retiro de su infraestructura. | De acuerdo al Programa de Trabajo | N.A. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 4: Verificación de Desinstalación de Infraestructura** | | |
| **Actividad** | **Tiempo máximo.** | **Cumplimiento** |
| Telmex y Telnor realizarán la verificación de la Desinstalación de Infraestructura. | Diez DH  (Contados a partir de que el CS o AS notifiquen que ha concluido los trabajos de Desinstalación de Infraestructura) | 90 % |
| Telmex y Telnor proponen fecha y hora para realizar la Verificación de Desinstalación de Infraestructura. | Cinco DH  (Contados a partir de que el CS o AS notifique que ha concluido los trabajos de Desinstalación de Infraestructura) | 90% |

## Penas Convencionales

En caso de que Telmex y Telnor no alcancen el indicador de calidad correspondiente a cualquier parámetro de algún Servicio objeto de la Oferta de Referencia, el CS o AS tendrá el derecho a requerir y obtener de Telmex y Telnor el pago de la compensación que corresponda conforme a lo siguiente:

* 1. Bloques

Para cada uno de los Servicios han sido definidos los parámetros e indicadores de calidad. Dichos parámetros serán validados por bloques de 100 eventos consecutivos, considerando el orden en el que fueron presentadas sus respectivas solicitudes, comenzando por la primera solicitud presentada, en el entendido de que alcanzados tales 100 eventos consecutivos respecto del mismo parámetro, iniciará la contabilización de un nuevo bloque.

Únicamente en el caso que si cumplido un trimestre de recibida la primera solicitud del Servicio de que se trate correspondiente a un bloque, la cantidad de eventos correspondientes al parámetro de calidad en validación no llegará a 100, la medición de calidad se realizará con el número de eventos efectivamente alcanzados.

No contabilizará para cálculo del cumplimiento de los parámetros e indicadores de calidad los hechos, situaciones y/o eventos señalados como limitantes de la responsabilidad de Telmex y Telnor, incluyendo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, tales como explosiones, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes, incendios y demás fenómenos naturales, ni de aquellos que sean provocados o realizados por terceras personas ajenas a la prestación de los Servicios, aún y cuando se hubiesen podido prever, tales como actos del propietario del inmueble donde se encuentra el Sitio o Proyecto de Nueva Obra Civil, actos de autoridades de cualquier clase, actos de agrupaciones, invasión, despojo, robo, huelgas, revueltas civiles, sabotaje o terrorismo, insuficiencia de condiciones de seguridad pública que garanticen la integridad del personal u otras situaciones similares.

### 3.2 Bases de Cálculo

La compensación será calculada respecto de los eventos en que, de acuerdo con el orden con el que fueron presentadas las solicitudes de servicio respectivas, se encuentren fuera del indicador de calidad correspondiente.

Si en el bloque Telmex y Telnor alcanzan el 90% del cumplimiento de los plazos establecidos, entonces el 10% restante podrá alcanzarse en un extra de tiempo no mayor al 50% del plazo original sin que esto genere una pena; por lo tanto, sólo generarán pena los eventos que superen el 150% del plazo original.

Para el cumplimiento, en los casos en que un cálculo arroje números decimales se tomará como válido el número entero inmediato superior.

Queda entendido entre las Partes que todas las compensaciones son por el cumplimiento tardío en las obligaciones a cargo de Telmex y Telnor respecto de los plazos comprometidos para la realización de un Servicio en específico bajo los términos de la Oferta de Referencia.

Ejemplo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividad:** | Entrega de Análisis de Factibilidad | **Indicador:** | 90% |
|  |  |  |  |
| Bloque: |  |  |  |
| **Mes** | **A tiempo:** | **Tardío** | **Total** |
| Enero | 22 | 8 | 30 |
| Febrero | 18 | 2 | 20 |
| Marzo | 15 | 5 | 20 |
| Abril | 15 | 15 | 30 |
| **Total** | **70** | **30** | **100** |

En el ejemplo, el cumplimiento del bloque se encuentra al 70%, por lo tanto, la compensación se calcularía respecto del 30% restante.

### 3.3 Valor de las Penas

Salvo indicación diversa, el valor empleado para el cálculo de las compensaciones será el precio pactado por las partes respecto del Servicio respectivo.

Las Partes convienen en que el valor agregado de la totalidad de compensaciones que pudiera aplicar respecto de un mismo Servicio no podrá exceder el 100% del valor total del mismo y si el Servicio no se entrega en un tiempo extra máximo de 100% del plazo original, sólo tomando en consideración los plazos atribuibles a Telmex y Telnor, las Partes entenderán que el servicio fue denegado por Telmex y Telnor, salvo que se acuerde lo contrario.

Para cada uno de los indicadores y parámetros de calidad la pena asociada se calculará por día de retraso. Se tomará como referencia el plazo original plasmado para el indicador dividido en cuatro subperiodos en los cuales, al primero se la aplicará una pena del 10% del valor del servicio, al segundo un 20% del valor del servicio, al tercero un 30% del valor del servicio y al cuarto un 40% del valor del servicio. El valor de la penalización de cada subperiodo se repartirá entre los días que los comprenden, así el cálculo de las penalizaciones por día de retraso se calculará de la siguiente forma:

Donde:

Así,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Plazos de indicadores** |  |  |
| Plazos de cuatro días hábiles | Un DH | Un DH |
| Plazos de cinco días hábiles | Un DH | Dos DH |
| Plazos de ocho días hábiles | Dos DH | Dos DH |
| Plazos de diez días hábiles | Tres DH | Un DH |
| Plazos de 15 días hábiles | Cuatro DH | Tres DH |
| Plazos de 25 días hábiles | Siete DH | Cuatro DH |
| Plazos de 30 días hábiles | Ocho DH | Seis DH |
| Plazo no definido | Plazo definido/4 | Plazo definido – (t1+t2+t3) |

Ejemplo:

En un indicador que se debe cumplir en **15 días hábiles**:

1. Los días hábiles 16, 17, 18 y 19 generan una pena por día del 2.5 % del valor del servicio;
2. Los días 20, 21, 22 y 23 generan una pena por día del 5 % del valor del servicio,
3. Los días 24, 25, 26 y 27 generan una pena por día del 7.5 % del valor del servicio y
4. Los días 28, 29 y 30 generan una pena de 13.33% del valor del servicio.

Para los siguientes casos, la pena será plana por cada día de retraso hasta sumar el 50% del valor de la actividad de apoyo asociada:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parámetro** | **Compensación** |
| Respuesta a solicitudes ingresadas | 5% del precio del Análisis de Factibilidad |
| Envío de Información Técnica Relevante | 5% del precio del Análisis de Factibilidad |

Para los accesos y reparación de fallas y/o averías, la pena será plana por cada día de retraso hasta sumar el 50% del valor de la renta mensual del servicio asociado. De alcanzar esta suma y no haber cumplido con el evento, las Partes entenderán que Telmex y Telnor han incumplido con la correcta prestación de los servicios, salvo que se acuerde lo contrario.

|  |  |
| --- | --- |
| **Parámetro** | **Compensación** |
| Acceso por Emergencia | 5% |
| Acceso para Mantenimiento Correctivo (Falla) | 5% |
| Acceso para Mantenimiento Preventivo | 5% |
| Reparación de fallas atribuidas a Telmex y Telnor | 5% |

**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.

### 3.4 Procedimiento de Conciliación y Aplicación de Penas Convencionales

El cumplimiento de los parámetros de calidad será validado trimestralmente y las penas convencionales serán aplicadas para los servicios en los que los parámetros de calidad no hayan sido cumplidos.

El análisis de indicadores para el cálculo de penalizaciones se realizará de la siguiente forma:

* Enero: análisis de periodo Octubre – Diciembre del año anterior.
* Abril: análisis de periodo Enero – Marzo del año en curso.
* Julio: análisis de periodo Abril – Junio del año en curso.
* Octubre: análisis de periodo Julio – Septiembre del año en curso.

Trimestralmente Telmex y Telnor elaborarán un reporte de cumplimiento de cada uno de los servicios y actividades de acuerdo a lo señalado en este documento dentro de los primeros diez días hábiles al trimestre que concluyó.

Con base en este, se realizará el cálculo de las penalizaciones a las cuales Telmex y Telnor se hacen acreedoras y por las que elaborarán una Nota de Crédito que se enviará al CS o AS.

El CS o AS contará con un plazo de diez días hábiles para verificar y aceptar las penalizaciones correspondientes, en cuyo caso la Nota de Crédito se aceptará y utilizará en el pago de la siguiente facturación del servicio. En caso contrario, enviará a Telmex y Telnor una nota aclaratoria con el debido sustento (notificaciones de entrega de los servicios) y con base en ello se realizará el cálculo de las penas correspondientes.

Una vez que Telmex y Telnor hayan recibido la aclaración por parte del CS o AS, contará con diez días hábiles para verificar y validar la información. En caso de aceptación del nuevo cálculo de las penas, Telmex y Telnor elaborarán una nueva Nota de Crédito en un plazo máximo de tres días hábiles que el CS o AS podrá utilizar en su siguiente facturación. En caso contrario, Telmex y Telnor deberán presentar la información que sustente el cálculo de las penas al IFT, quien tendrá la potestad de resolver dicho desacuerdo.

1. Se entiende que dentro de este mismo plazo Telmex y Telnor deberán actualizar la información correspondiente en el SEG y registrará el resultado de la Visita Técnica. [↑](#footnote-ref-2)
2. Se considera que, en caso de ser necesario, el CS o AS podrá solicitar a Telmex y Telnor mediante el SEG un plazo adicional de hasta 20 DH para la elaboración y entrega del Anteproyecto, mismo que deberá ser otorgado y aprobado por Telmex y Telnor mediante el SEG de manera inmediata y empezarán a correr nuevamente los 20 DH a partir de la fecha de solicitud registrada en el SEG. [↑](#footnote-ref-3)
3. Dentro de este mismo plazo Telmex y Telnor deberán actualizar la información correspondiente en el SEG y registrarán el resultado de la Visita Técnica. [↑](#footnote-ref-4)
4. Se considera que, en caso de ser necesario, el CS o AS podrá solicitar Telmex y Telnor mediante el SEG un plazo adicional de hasta 20 DH para la elaboración y entrega del Anteproyecto, mismo que deberá ser otorgado y aprobado por Telmex y Telnor mediante el SEG de manera inmediata y empezarán a correr nuevamente los 20 DH a partir de la fecha de solicitud registrada en el SEG. [↑](#footnote-ref-5)