

ANEXO 7 - Reglas de operación

Contenido

.....	2
.....	3
.....	4
.....	5
.....	5

BORRADOR

Para los efectos del Título de Concesión, en este anexo se establecen las reglas de operación a las que debe sujetarse la Concesionaria.

I. I

El pago mensual por servicios estará sujeto a las deducciones por concepto de falta de disponibilidad, cuando el Servicio de Alumbrado Público no esté operando de manera uniforme, regular, continua y adecuada.

Se considera que el Servicio de Alumbrado Público no está operando de manera uniforme, regular, continua y adecuada, y por lo tanto serán catalogadas como una Luminaria Deficiente cuando al menos una de las siguientes condiciones se cumple:

- a. La luminaria se encuentra apagada;
- b. La luminaria enciende y apaga;
- c. No hay luminaria en el sitio y no se reportó robo, vandalismo, accidentes vehiculares o Caso Fortuito o Fuerza Mayor, o bien la reposición de la luminaria esta fuera del plazo establecido en este anexo;
- d. Un 25% de los LEDs esta fundido; y
- e. La luminaria instalada no corresponde con las especificaciones señaladas en el **Anexo 3**, a menos de que el Municipio haya autorizado el cambio.

Para fines de la estimación de la deducción por falta de disponibilidad se consideran Luminarias Exentas todas aquellas que cumplan con al menos una de las siguientes condiciones:

- a. Por la existencia de alguna causa enlistada en la condición **NOVENA** del Título de Concesión;
- b. Cuando no se haya emitido el Certificado de Inicio de Operación para el Sector en donde se ubique la luminaria;
- c. Cuando exista un reporte de falla que se encuentre dentro del plazo estipulado para su solución;
- d. Luminarias fuera de servicio por falla en el suministro de energía eléctrica por causas no imputables a la Concesionaria;
- e. Luminarias que no forman parte del alcance del proyecto por no ser propiedad del Municipio (particulares);
- f. Luminarias fuera de servicio por daños ocasionados por obras realizadas por terceros; y
- g. Cuando la Concesionaria haya reportado al Municipio un evento de robo, vandalismo, accidentes vehiculares y accidentes catastróficos y la reposición se encuentre dentro de los plazos establecidos en este anexo

Título de Concesión [*] Concesión Servicio Alumbrado Público	2
--	---

- h. Cuando una vez agotado el Presupuesto de Contingencia el Municipio no cuente con recursos para su pago.
- i. Cuando la Concesionaria haya invocado un evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Para efectos del conteo de las Luminarias Deficientes (LD) se llevará a cabo un censo cada semestre a lo largo de la vigencia del Título de Concesión con el objetivo de evaluar que la disponibilidad del Servicio de Alumbrado Público se dé conforme a lo establecido en el presente anexo. El conteo de las Luminarias Deficientes por lo tanto ocurrirá dos veces al año por lo que la deducción por falta de disponibilidad podrá realizarse solamente los meses en que se lleve a cabo el censo. El primer censo ocurrirá seis meses después de que el Municipio haya otorgado el último Certificado de Inicio de Operación. Los censos que realice el Municipio por sí, o a través del Organismo de Alumbrado Público, conforme a los mecanismos de coordinación que celebren, se realizará en toda la ciudad.

El censo se llevara acabo de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a. Se deberá notificar a la Concesionaria con al menos 5 (cinco) días de anticipación a la fecha en que tenga planeado realizar el censo.
- b. La Concesionaria entregará al Municipio o, en su caso al Organismo de Alumbrado Público juegos de planos actualizados de las colonias y vialidades, previo al inicio del censo.
- c. Los recorridos que haga el Municipio o, en su caso, el Organismo de Alumbrado Público, se realizaran de manera conjunta con la Concesionaria.
- d. El Municipio o, en su caso, el Organismo de Alumbrado Público identificará las Luminarias Deficientes con una marca y anotando la coordenada correspondiente.
- e. Al finalizar el censo, los planos deberán contener la sumatoria de las Luminarias Deficientes así como la firma del personal participante.
- f. El Municipio o, en su caso, el Organismo de Alumbrado Público tiene la facultad de asignar, además de su personal, a personal externo, para lo cual deberá de dar aviso a la Concesionaria.

II.

El pago mensual por servicios estará sujeto a deducciones cuando no se atiendan oportunamente las fallas que se reporten al Centro de Atención Telefónico (CAT). Se considera que la Concesionaria no atiende oportunamente las fallas cuando estas no sean resueltas dentro de los plazos señalados en esta sección.

La Concesionaria será quien de manera exclusiva reciba las quejas de los usuarios sobre las fallas en el Servicio de Alumbrado Público. Para tal fin dispondrá del procedimiento establecido para la recepción de las quejas y solicitudes de servicio.

Título de Concesión [*] Concesión Servicio Alumbrado Público	3
--	----------

La Concesionaria deberá registrar las quejas y solicitudes de servicio en un formato electrónico que deberá contener los siguientes datos:

- a. Nombre, domicilio y teléfono de quien realiza la queja;
- b. Ubicación de la falla;
- c. Descripción de la falla;
- d. Motivo de la falla (especificar si es robo, vandalismo, Caso Fortuito o Fuerza Mayor) ;
- e. Número de reporte;
- f. Fecha y hora del reporte;
- g. Fecha y hora en que se solucionó la falla; y
- h. Comentarios.

En función de la gravedad de la falla se establecen las siguientes categorías y tiempos de atención que fungirán como los plazos máximos en que debe ser atendida la falla. Una vez resuelta la falla, la Concesionaria anotará en el formato electrónico la hora en que se resolvió el conflicto y con ello finalizará la solicitud.

A continuación se presentan las categorías de fallas y los tiempos de atención:

No.	Categoría	Gravedad	Tiempo de Atención
1	Subestación derribada	Muy Alta	72hrs
2	Luminaria apagada	Alta	48 hrs
3	Luminaria prendiendo y apagando	Alta	48 hrs
4	Arbotante o poste derribado	Alta	48 hrs
5	Obra civil inconclusa.	Media	72hrs
6	Cableados expuestos.	Muy Alta	24 hrs
7	Subestación o controles de encendido fallando.	Alta	48 hrs
8	Faltante de alguno de los componentes del Sistema de Alumbrado Público.	Alta	48 hrs

En caso de que la falla provenga de las contingencias descritas en la condición **DÉCIMA NOVENA** del Título de Concesión y que la cantidad máxima para hacer frente a dichas contingencias se haya agotado, los tiempos de atención que se especifican en la tabla anterior no aplicarán ya que será responsabilidad del Municipio aportar los recursos para solucionar la falla.

Para fines de la estimación de la deducción por atención inadecuada de fallas se consideran Fallas Reportadas Exentas todas aquellas que cumplan con al menos una de las siguientes condiciones:

Título de Concesión [*] Concesión Servicio Alumbrado Público	4
--	---

- a. Por la existencia de alguna causa enlistada en la condición **NOVENA** del Título de Concesión;
- b. Luminarias fuera de servicio por falla en el suministro de energía eléctrica por causas no imputables a la Concesionaria;
- c. Luminarias que forman parte de la antigua infraestructura de alumbrado;
- d. Luminarias que no forman parte del alcance del proyecto por no ser propiedad del Municipio (particulares).
- e. Infraestructura dañada por obras de terceros.
- f. Reportes en donde el usuario no indique correctamente la dirección, de una referencia equivocada o se trate de un reporte en falso.

III. |

El reporte mensual deberá presentarse en el formato que acuerde la Concesionaria con el Municipio y contener al menos los siguientes apartados:

- a. Total de luminarias: Se deberá especificar el total de Luminarias Instaladas en cada uno de los Sectores.
- b. Deducciones por falta de disponibilidad: Se deberán contabilizar el total de Luminarias Deficientes identificadas en el censo así como las Luminarias Exentas. Para las Luminarias Exentas se deberá especificar el motivo de la exención.
- c. Deducciones por atención inadecuada de fallas: Se deberán contabilizar de manera mensual las fallas no atendidas en tiempo, el total de fallas reportadas en el mes y las Fallas Reportadas Exentas. Para las fallas exentas se deberá especificar el motivo de la exención.
- d. La relación de quejas recibidas y atendidas, manteniendo el número de reporte, los datos obligatorios y la hora de atención.
- e. Presupuesto de contingencias: Enlistar las contingencias que ocurran en el Mes Contractual *i* por los conceptos enunciados en la condición **DÉCIMA NOVENA** del Título de Concesión, detallando el monto asociado a cada evento.
- f. El residual de pagos entre el Mes Contractual *i* y el Mes Contractual anterior *i-1*.
- g. El monto del pago mensual neto a percibir por los servicios efectivamente prestados del Mes Contractual que se trate.
- h.

IV. |

Una vez que la Concesionaria concluya las Obras tendrá la obligación de dar aviso al Municipio conforme a la condición **OCTAVA** del Título de Concesión para obtener el Certificado de Inicio de Operación del que se trate.

V. |

<p>Título de Concesión [*] Concesión Servicio Alumbrado Público</p>	<p>5</p>
---	----------

Al término de la Concesión se deberá de hacer entrega del Sistema de Alumbrado Público al Municipio, el cual deberá estar operando de manera uniforme, regular, continua y adecuada, de acuerdo a lo siguiente:

- a. Como mínimo, el 90% de las luminarias deberán encontrarse prendidas al momento de la entrega.
- b. Las luminarias entregadas deberán corresponder con las especificaciones propuestas en el Anexo 3 del Título de Concesión, a menos que el Municipio haya autorizado algún cambio.
- c. Los centros de control y medición se deberán de encontrar en operación en los horarios destinados para el funcionamiento de las luminarias así como los elementos que lo componen como son: interruptores, contactores, fotocelda y gabinete. Además, estos componentes deben estar física y eléctricamente operables.
- d. Los elementos de la infraestructura del sistema de alumbrado (arbotantes, bases, registros, postes, subestaciones) deberán de ser funcionales.
- e. La Concesionaria deberá entregar los planos actualizados y digitalizados del 100% del sistema de alumbrado.