

I. INTRODUCCION

Nuestro Código de prácticas comerciales (en adelante, el “Código”), que incluye a su vez diversos aspectos operativos, pretende ser un documento de fácil consulta, a fin de dejar en claro los servicios que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** pone a disposición de **EL CLIENTE**.

Este Código, conforme al Artículo 83 del Reglamento de Telecomunicaciones vigente y aplicable, está a disposición del público y sirve de guía a clientes y empleados de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de servicios.

Es nuestro deseo que este instrumento sirva para ayudar a entender las opciones y compromisos que hemos hecho para garantizar el más elevado grado de disponibilidad de servicios en México, y los esquemas en los que la Red de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** puede y debe integrarse a las redes que los diferentes Concesionarios y proveedores de servicio construyan o tengan, para ofrecer alternativas confiables y de valor agregado en sus mercados.

La información contenida en este Código, será actualizada periódicamente, en la medida en que la evolución propia de los mercados, tecnologías y operaciones impliquen cambios en la operación y servicios de las redes, y a fin de reflejar dichos cambios.

II. DEFINICIONES

Los conceptos que a continuación se definen para este Código, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que se les atribuye, salvo indicación expresa en contrario:

“Cargo Inicial de Instalación” o “CII”.- El pago único que será aplicable para la instalación y activación inicial por cada Circuito en Instalaciones de **EL CLIENTE** en donde no haya Circuitos previamente activados por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.

“Carrier”.- Compañía que requiere, o bien, presta Servicios de Telecomunicaciones, para lo cual cuenta con la concesión y permisos, vigentes y aplicables, otorgados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

“Centro de Gestión de la Red”.- Conjunto de programas de cómputo (software) y computadoras que residen en las oficinas de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** cuyo objeto es controlar, monitorear y configurar la Red y los Equipos.

“Circuito”.- Enlace que permite la transmisión de información en forma bidireccional entre dos o más puntos.

“Circuito Elegible”.- Es el Circuito que, para y previamente a su activación, cumpla con los siguientes requisitos:

a) Que deba instalarse en Instalaciones que no cuenten con Circuitos activados previamente por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, siempre que dicho Circuito (i) deba instalarse dentro de un radio de 150 (ciento cincuenta) metros respecto del más próximo segmento activo de la Red, y (ii) sea posible su conexión a la Red sin necesidad de cableado subterráneo, o

b) Que deba instalarse en las Instalaciones del **EL CLIENTE** que cuenten con Circuitos activados previamente por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.

“**CLIENTE**”.- Es aquel que celebra u otorga el Contrato con **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.

“Contrato”.- Se refiere al Contrato de Prestación de Servicios que se celebre o haya celebrado entre **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** y **EL CLIENTE**, incluyendo sus anexos y las Ordenes de Trabajo.

“E1”.- Es un Circuito con capacidad de canal de comunicación de 2.048 Mbps.

“Equipo”.- Es el medio electrónico homologado, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa los programas de cómputo (software), que proporciona la capacidad de transmisión de señales a través de la Red, propiedad de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** o licenciados a favor de esta última.

“Equipo Terminal”.- Comprende el Equipo que se ubique en las Instalaciones y cuyo propósito sea dar acceso a **EL CLIENTE (EL CLIENTE)** o a los Usuarios Finales de **EL CLIENTE (EL CLIENTE)** a los Servicios de Telecomunicaciones, propiedad de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** o licenciados a favor de esta última.

“Instalaciones”.- Es el lugar físico en donde, a solicitud de **EL CLIENTE (EL CLIENTE)**, se encuentra el Equipo Terminal de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, ya sea en sitio del Usuario Final o del **CLIENTE**.

“Orden de Trabajo”.- Es el medio por el cual el **EL CLIENTE** solicita a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** la prestación de Servicios de instalación y/o Servicios de Telecomunicaciones.

“Partes”.- Se refiere indistintamente a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** y al **CLIENTE**.

“Red”.- Es la instalación física de la fibra óptica y de los Equipos que comprenden la red pública local de telecomunicaciones de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** en cada ciudad donde **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** opere.

“Renta Mensual” o “RM”.- Es el cargo de tracto sucesivo, que aplica **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** a **EL CLIENTE**, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

“Reporte de la Calidad de los Servicios”.- Es la información sobre la calidad de los Servicios que se prestaron a **EL CLIENTE** durante el periodo correspondiente, que se le deberá proporcionar a **EL CLIENTE**, a solicitud del mismo en los términos previstos al efecto en este Código.

“Servicios”.- Se refiere indistintamente a los Servicios de Instalación y/o a los Servicios de Telecomunicaciones

“Servicios de Instalación”.- Son los actos y medidas requeridas para que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** realice la instalación del Equipo Terminal para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

“Servicios de Telecomunicaciones”.- Se refieren, en general, al Servicio de transmisión de señales mediante la capacidad de canal asignado; la comercialización de la capacidad de la Red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos e información de cualquier naturaleza; servicios no telefónicos, como datos video, audio y videoconferencia, sin incluir el servicio de televisión por cable, televisión restringida, música continua o audio digital; y, arrendamiento de circuitos digitales dedicados en los diversos formatos de acuerdo a las normas oficiales mexicanas.

“UIT”.- Unión Internacional de Telecomunicaciones.

“Usuario final”.- Es el consumidor de los servicios del **CLIENTE**.

III. FACTURACION Y COBRANZA

a) Políticas de facturación.

Las Tarifas de NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV muestran los Cargos Iniciales de Instalación y la Renta Mensual por número de Circuitos que deben ser instalados en las Instalaciones, conforme a cada Orden de Trabajo. Cabe señalar que en todos los casos, los Cargos Iniciales de Instalación y la Renta Mensual serán determinados tomando en consideración (I) el número de Circuitos a ser activados, (II) **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** podrá modificar sus Tarifas, mediante notificación a **EL CLIENTE** con al menos 10 (diez) días calendario de anticipación a la fecha en que la nueva tarifa entre en vigor, cualquier cargo por Circuito que haya aceptado antes de la fecha en que entre en vigor el aumento a la Tarifa, se le aplicará la Tarifa vigente en el momento en que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** haya aceptado dicha orden y hasta la conclusión de la vigencia del Circuito de que se trate, y (iii) la Renta Mensual que haya aceptado **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** antes de la fecha en que entre en vigor el aumento a la Tarifa se conservará por el plazo forzoso del Circuito.

La contraprestación se determinará y facturará en pesos, moneda de los Estados Unidos Mexicanos, en el entendido de que **EL CLIENTE** podrá pagar en pesos.

Las tarifas que se aplicarán para la facturación de cada circuito, serán aquellas registradas en el momento en que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** haya aceptado la Orden de Trabajo respectiva, de igual forma para la aplicación de descuentos.

La facturación por la Renta Mensual de Circuitos se realizará por mes calendario completo y anticipado y **EL CLIENTE** deberá pagar dicho cargo a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, dentro de los 20 (veinte) días calendario siguientes a la recepción de la factura correspondiente por parte de **EL CLIENTE** y la facturación por cargos de Instalación se realizará 50% al momento de que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** acepte la Orden de trabajo y 50% al aceptar **EL CLIENTE** el o los Circuitos activados. El monto de las facturas por dichos cargos deberá ser cubierto a más tardar dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la recepción de la factura por parte de **EL CLIENTE**, ya sea mediante cheque o depósito, (a) en moneda nacional a la cuenta bancaria número 01001837109 CLABE 044320010018371091 SCOTIABANK, Cuenta 0198124922 CLABE 012320001981249220 BANCOMER, o en aquella otra cuenta que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** indique por escrito a **EL CLIENTE** con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación. **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** proporcionará a **EL CLIENTE** una factura donde se consolide el total de los circuitos activos contratados por **EL CLIENTE** en toda la Red. A solicitud de **EL CLIENTE**, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** podrá proporcionar reporte desglosado por cada Instalación en la cual se encuentren Circuitos activos.

b) Cargos aplicables.

EL CLIENTE deberá señalar el plazo durante el cual cada Circuito deba estar activado conforme a la Orden de Trabajo respectiva, considerando que dicho plazo forzoso mínimo debe de ser de un año y servirá para determinar el descuento que se le podrá aplicar en

conceptos de Cargo de Instalación y Renta Mensual, en el entendido de que si se activan varios Circuitos en virtud de una misma Orden de Trabajo su plazo deberá ser el mismo para todos ellos.

Cargo por Instalación Inicial (“CII”)

La facturación del CII y del CAA se realizará de conformidad con lo siguiente:

(i) 50% (cincuenta por ciento) del importe de CII, según corresponda, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, se facturará a la aceptación por parte de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** de la Orden de Trabajo respectiva, y

(ii) 50% (cincuenta por ciento) restante, más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado, se facturará una vez que el o los Circuitos respectivos hayan sido activados.

El pago deberá hacerse a más tardar dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la recepción de la factura por parte de **EL CLIENTE** de conformidad con lo anterior.

En caso de que **EL CLIENTE** haya adquirido un CTCA mínimo de 150 (ciento cincuenta) Circuitos Año, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** no cobrará la instalación de la infraestructura necesaria para la conexión de la Red a la central de **EL CLIENTE**.

En el momento en que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** acepte una Orden de Trabajo respecto de la instalación y activación de Circuitos en Instalaciones donde haya previamente uno o más Circuitos en operación y en donde se propone incrementar el número de Circuitos activos de $n1$ a $n2$, cualquier cargo adicional aplicable será calculado de conformidad con lo establecido previamente.

Renta Mensual. La primera renta mensual, se calculará de manera proporcional al número de días que transcurran entre la fecha de activación del Servicio de Telecomunicaciones y el día último del mes calendario de que se trate, en el entendido de que para ello se dividirá el monto de la renta

mensual correspondiente de acuerdo a las Tarifas vigentes, entre 30 (treinta) y se multiplicará por el número de días transcurridos desde la activación, sumándole el correspondiente Impuesto al Valor Agregado. Este será el único evento por el cual se facturará por mes vencido.

Las rentas mensuales cubrirán los Servicios de Telecomunicaciones que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** otorga, y a todas ellas se les adicionará el correspondiente Impuesto al Valor Agregado. En los casos en que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** requiera cubrir gastos en exceso a los que una instalación promedio requiere, mencionando de manera enunciativa, más no limitativa los siguientes: arrendamiento de sitios especiales para la instalación del Equipo Terminal para proporcionar el Servicio, pago de servicios adicionales a los necesarios por electricidad, aire acondicionado, etc. Dichos gastos serán prorrateados entre **EL CLIENTE** que reciba el Servicio de Telecomunicaciones en ese lugar.

Cargos por otros Servicios. En caso de que **EL CLIENTE** requiera a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** y esta última preste, servicios adicionales o complementarios respecto de los previstos en el **Contrato**, deberá pagar a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** el monto que corresponda conforme a la Tarifa en el caso de que los Servicios estén contemplados en la Concesión, o el monto establecido en la cotización correspondiente en el caso de que los Servicios solicitados y estén previstos en el objeto social de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.

A todos los cargos que se deriven de la prestación de los Servicios por parte de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, ya sean los reflejados en las Tarifas por ser Servicios prestados de acuerdo a la Concesión, o servicios de otra naturaleza que permita el objeto social, deberá adicionarse el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto aplicable al efecto.

c) Retraso del Pago

Cuando **EL CLIENTE** no efectúe los pagos puntuales que correspondan al servicio pactado, podrá ser objeto de un cargo adicional por concepto de los intereses moratorios establecido en el Contrato correspondiente firmado por las Partes hasta que se reciba la totalidad del pago, y sin detrimento de las demás consecuencias legales aplicables, de acuerdo al Contrato que suscriban las Partes.

d) Contratación

Para recibir los Servicios de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, será indispensable la firma por las Partes del Contrato respectivo.

La renta mínima por Circuito, será de treinta y seis meses forzosos, la que sin embargo podría darse por terminada anticipadamente entre otros supuestos, cuando no se reciban los pagos puntualmente, o se den los supuestos específicos descritos en el Contrato que se firme entre las partes.

El Valor del Contrato se determinará de la siguiente manera: (i) se anualiza el valor de la renta de un Circuito E1 de la Tarifa de Transporte Local y Acceso aplicable a **EL CLIENTE** (conforme al CTCA contratado), correspondiente al rango de cinco circuitos E1 en el mismo Sitio, y (ii) el resultado de lo anterior, se multiplica por el número de Circuitos que integra el CTCA.

e) Diferencias en la facturación

Cualquier diferencia que **EL CLIENTE** tenga sobre los cargos efectuados en la factura correspondiente, deberá dirigirla por escrito a las oficinas de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** dentro de los 20 (veinte) días calendario siguientes a la fecha de entrega de la factura correspondiente por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.

Las partes deberán aclarar los conceptos impugnados dentro de un plazo que no podrá exceder de los 30 (treinta) días calendario siguientes a que **EL CLIENTE** hubiere presentado su inconformidad por escrito a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**. Si las partes no llegan a un arreglo dentro del plazo señalado anteriormente de 30 (treinta) días calendario, cualquiera de ellas podrá recurrir a las instancias legales correspondientes.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV bonificará a **EL CLIENTE**, previa solicitud por escrito y en la siguiente facturación, las cantidades que haya pagado en exceso por las diferencias respecto de las Tarifas.

En cuanto a la objeción del pago de una factura (la "Objeción") por parte de **EL CLIENTE**, ya sea en su totalidad o en parte, de este, deberá dirigirla por escrito a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** dentro de los 20 (veinte) días del calendario siguiente a la fecha de entrega de la factura correspondiente por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**. La Objeción solo podrá proceder si la factura materia de la Objeción ha sido presentada en dicho plazo y pagada en su totalidad. Una vez recibida la Objeción, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** procederá a su revisión y determinará la validez o invalidez de ésta, para lo cual tendrá 15 (quince) días calendario contados a partir de su recepción. En el caso de que sea procedente la Objeción a consideración de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, ésta deberá bonificar a **EL CLIENTE** a más tardar dentro de los 30 (treinta) días calendario siguientes, las

cantidades que haya cobrado en exceso, explicará por escrito los motivos aplicables y

quedarán a salvo los derechos de **EL CLIENTE** para ejercerlos en la vía procesal correspondiente. De no haber respuesta de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** a **EL CLIENTE** en cuanto a la Objeción en el plazo respectivo, se entenderá rechazada por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, que en todo caso a solicitud por escrito de **EL CLIENTE**, deberá exponer las razones que motivaron dicho rechazo.

f) Suspensión del Servicio

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV, suspenderá la prestación de los Servicios en caso de que **EL CLIENTE** incurra en mora respecto de cualquier importe derivado del Contrato firmado entre las partes por 60 (sesenta) días calendario o más. En tal caso, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** dará un aviso de suspensión del Servicio de que se trate por escrito con al menos 10 (diez) días calendario de anticipación a la fecha de suspensión. El Servicio será suspendido a partir de dicha fecha y hasta que **EL CLIENTE** proceda al pago del importe correspondiente al adeudo principal y sus intereses y liquide los cargos por reinstalación de acuerdo a las Tarifas aplicables previamente.

g) Causas de terminación anticipada del Contrato.

Si cualquiera de las partes incurre en incumplimiento en los términos y condiciones del Contrato (la "Parte que Incumple"), la otra parte (la "Parte Afectada") deberá notificar a la Parte que Incumple a efecto de que esta última remedie o repare el incumplimiento de que se trate, dentro de los 30 (treinta) días calendario siguientes a dicha notificación (salvo que se trate de un retraso en el pago por parte de **EL CLIENTE** de conformidad con lo que establece el inciso 2 siguiente, en cuyo caso, el plazo será de 5 (cinco) días calendario, en el entendido de que si la Parte que Incumple no remedia o repara el incumplimiento en dicho plazo la Parte Afectada podrá exigir el cumplimiento forzoso o rescindir la Orden de Trabajo y/o este Contrato sin necesidad de previa resolución judicial y mediante notificación por escrito, y en cualquiera de ambos casos la Parte Afectada tendrá derecho al pago de daños y perjuicios que se le hayan ocasionado por dicho incumplimiento. En el caso de que **EL CLIENTE** haya cobrado alguna pena convencional de conformidad con lo que establece el presente Contrato, por determinado incumplimiento, entonces ya no tendrá derecho a reclamar adicionalmente el pago de daños y perjuicios por dicho concepto.

Se considerarán incumplimientos al Contrato, de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes supuestos:

1. Incumplimiento de alguna de las partes, a cualquiera de las obligaciones a su cargo derivadas del Contrato.
2. Retraso o falta de pago de cualquiera de los conceptos derivados del Contrato a cargo de **EL CLIENTE**, en caso de que la mora sea por 60 (sesenta) días calendario o más.
3. Retraso por parte de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, en cuanto a la instalación y/o prestación de los Servicios en los términos del Contrato.
4. Por no constituir la fianza o garantía que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** requiera a **EL CLIENTE**.

Adicionalmente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el Contrato sin necesidad de declaración judicial y mediante simple notificación por escrito a la otra parte, (i) si la concesión con la que cuenta **EL CLIENTE** o **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** se extingue o cesan sus efectos, por cualquier causa, y/o (ii) en caso de que **EL CLIENTE** o algún tercero contra éste último, inicien o hayan iniciado cualquier

procedimiento de suspensión de pagos o quiebra y/o (iii) en caso de que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** o algún tercero contra éste último, inicien o hayan iniciado cualquier procedimiento de suspensión de pagos o de quiebra.

IV. ASPECTOS DE OPERACIÓN

a) Servicios.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV solo prestará a través de la Red los siguientes Servicios de Telecomunicaciones relacionados con, o derivados de lo siguiente: (i) la comercialización de la capacidad de la red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza; (ii) no telefónicos, como datos, vídeo, audio y vídeo conferencia, sin incluir el servicio de televisión por cable, televisión restringida, música continua o audio digital; y, (iii) arrendamiento de circuitos digitales dedicados en los diversos formatos, de acuerdo a las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

Los servicios que ofrece la Red de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, toman como base canales en múltiplos de E1 (2.048 Mbps), E3 (34 Mbps), DS3 (45 Mbps), STM-1 (155 Mbps), STM-4 (622 Mbps), STM-16 (2.5 Gbps), STM-64 (10 Gbps), también servicios Ethernet con velocidades desde 2 Mbps y subiendo en múltiplos de 2 Mbps en 2Mbps hasta 10 Gbps.

Los Servicios se llevarán a cabo y activarán de acuerdo a Órdenes de Trabajo previamente aceptadas por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, y una vez cumplidas todas las condiciones establecidas en el Contrato. La prestación y/o activación de los Servicios en las instalaciones de “**EL CLIENTE**”, se realizará de acuerdo a un calendario establecido y negociado de mutuo acuerdo.

b) Aceptación de los Servicios.

Durante el proceso de aceptación de servicios, el **EL CLIENTE** y **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** ejecutarán conjuntamente pruebas a los circuitos en activación al momento que los servicios estén disponibles por parte de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, las pruebas a realizarse serán las siguientes:

A) Prueba de continuidad del circuito con duración de 15 min.

B) Prueba de Bit Error Rate (BER) con duración de 24 hrs.

C) Prueba de RFC 2544 (prueba de Throughput, Frame Loss, Latencia y ping durante cinco minutos).

Para la realización de estas pruebas, se utilizará el formato de Protocolo de Pruebas de Aceptación de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, el cual se proporcionará a **EL CLIENTE** al momento de la firma del contrato. En este formato se documentarán los resultados de todas las pruebas realizadas.

Asimismo, las Partes llevarán una bitácora por cada Orden de Trabajo. Esta bitácora estará en poder de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, en el entendido de que cada asiento deberá estar firmado por ambas partes.

La bitácora será firmada por los representantes autorizados por las Partes mediante simple carta poder.

Al completarse exitosamente las pruebas de aceptación, el representante de **EL CLIENTE** y el representante de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, deberán firmar el "Acta Final de Entrega de Servicios" con fecha del día en que se concluyeron las pruebas, considerándose entonces aceptados los Servicios.

c) Calidad.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV se compromete a proporcionar un factor de disponibilidad del servicio de 99.95% en el enlace de “**EL CLIENTE**” Cuando por causas imputables **TLEVISA** no se pueda dar el Servicio de Telecomunicaciones, o los mantenimientos necesarios para garantizar la operación, y esto afecte el factor de disponibilidad, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** quedará liberado de toda responsabilidad hasta que se den nuevamente las condiciones para continuar prestando dicho servicio.

A solicitud de **EL CLIENTE**, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** proporcionará Reportes de la Calidad de los Servicios prestados para determinados enlaces, donde se detalle el factor de disponibilidad determinado a partir del cálculo de minutos de afectación registrados en los reportes de falla aperturados por el Centro de Operación de Red (NOC) de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.

d) Mediciones.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV realizará mediciones permanentes de la calidad del servicio, para garantizar que ésta no esté por debajo de los estándares establecidos en el apartado de calidad.

Además de las mediciones de calidad del servicio, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** realizará mediciones permanentes de los parámetros de la red de sincronía, así como de las características físicas de la fibra óptica, a fin de prevenir deterioro en los parámetros de calidad del servicio.

Las mediciones que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** realice en todos los componentes de su Red se orientarán a la prevención, a fin de que las posibles causas de fallas en los Servicios de Telecomunicaciones se puedan pronosticar y tomar acciones correctivas, con anterioridad a que las fallas sucedan.

El Centro de Gestión de la Red de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, controlará y concentrará toda la información de mediciones y la procesará para generar, ya sea Órdenes de Mantenimiento internas para acciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo y Reportes de la Calidad de los Servicios, además de datos para facturación.

e) Estándares.

Los estándares de operación de la Red se describen a continuación:

Las capacidades de los canales que se manejan son:

- E1 2.048 Mbps
- E3 34 Mbps
- DS3 45 Mbps
- STM-1 155 Mbps
- STM-4 622 Mbps
- STM-16 2.4 Gbps
- FE y GbE en múltiplos de 2 Mbps y hasta 10 Gbps.

Las interfaces estándar que se manejan son:

- Para canales E1: G.703, BNC cable coaxial de 75 Ohms
- Para enlaces STM-1 eléctricos: G.703, BNC cable coaxial de 75 Ohms
- Para enlaces STM-1 ópticos: conector FC/PC
- Para enlaces STM-4 ópticos: conector FC/PC

- Para enlaces STM-16 ópticos: conector FC/PC
- Para enlaces E-Man eléctricos: jack RJ45
- Para enlaces E-Man ópticos: 10/100/1000 Base LX y SX, conector LC monomodo

V. TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA RED

a) Reparación de Fallas

Para atención a **CLIENTES, NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** dispondrá del número telefónico 10310100 que podrá modificar mediante la sola notificación por escrito a los **CLIENTES** con al menos 3 (tres) días calendario de anticipación. Se podrán reportar quejas del Servicio y fallas en cualquier componente a este número. Además en este número se puede consultar el avance del proceso de reparación y solicitar los Reportes de la Calidad de los Servicios. En un evento de falla, el Centro de Gestión de la Red también reportará el sitio y la naturaleza de la falla.

Si la falla se debe al Equipo, el personal técnico de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** se desplazará al sitio donde ocurrió la falla y sustituirá el componente con problemas a fin de restablecer inmediatamente el Servicio en dicho punto. En este caso, el tiempo promedio de restablecimiento de los servicios garantizado es de 4.5 (cuatro y media) horas, a partir de que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** tenga conocimiento de dicha falla.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV se compromete a contar con un almacén de refacciones suficientes para garantizar una disponibilidad de servicio en la red del 99.95% medido de manera anualizada.

En el caso de rupturas de fibra, una vez que se detecte el evento, se despachará una cuadrilla de mantenimiento que empezará a trabajar inmediatamente, y en un lapso de 12 horas promedio reactivará el Servicio de Telecomunicaciones en dicho punto, y al cabo de 48 horas máximo se tendrá nuevamente el cable en condiciones óptimas. Cabe aclarar que ante el evento de una sola ruptura del cable del Back Bone, el Servicio de Telecomunicaciones no se interrumpirá.

b) Bonificación por interrupción

Conforme a lo previsto en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones, y del Título de Concesión otorgado a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, en caso de que se interrumpa la prestación de Servicios de Telecomunicaciones por un plazo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas después de haber sido reportada, se bonificará a **EL CLIENTE** la parte de la Renta Mensual que corresponda a los Servicios de Telecomunicaciones por el tiempo que dure la interrupción.

En caso de que las fallas o interrupciones al Servicio por causas atribuibles a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** no sean reparadas dentro de las 4 (cuatro) horas siguientes a la notificación por parte de **EL CLIENTE, NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** se obliga a pagar a **EL CLIENTE** la cantidad establecida como pena convencional para tales efectos en el Contrato.

VI. MANTENIMIENTO

A fin de prevenir la presencia de fallas, se realizan mantenimientos preventivos periódicos a los Equipos, así como mediciones y revisiones físicas de la red de fibra óptica. Asimismo, se realizarán mantenimientos mayores programados de común acuerdo entre las Partes, que podrán implicar interrupciones momentáneas del servicio.

Para efectos de inspección, arreglo y/o reparación de las Instalaciones y/o Equipo Terminal, así como para retirarlas, **EL CLIENTE** conviene y garantiza que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** o quien éste designe por escrito tendrá libre acceso, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, al lugar en donde tales elementos se encuentran (incluyendo pero sin limitar, instalaciones y/o inmuebles del Usuario Final) previa presentación de la credencial vigente del empleado respectivo.

VII. OBLIGACIONES

a) Expectativas de Crecimiento

A fin de garantizar los Servicios, así como los tiempos de entrega comprometidos, **EL CLIENTE** se recomienda proporcionar a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** sus expectativas de crecimiento en capacidad de servicios requeridos a futuro, a fin de que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** pueda determinar la capacidad del Equipo Terminal a instalarse.

b) Sitios de instalación

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV llevará a cabo los trabajos necesarios en las Instalaciones de “**EL CLIENTE**”, en el entendido de que será responsabilidad de El **CLIENTE** señalar y proporcionar dichos lugares, así como acondicionarlos técnica y ambientalmente según las especificaciones previamente proporcionadas por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** (incluyendo entre otros, aire acondicionado, energía eléctrica y tierra física necesaria para los Equipos Terminales), que el o los lugares de instalación sean seguros y con acceso exclusivo las 24 (veinticuatro) horas del día al personal de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** o a quien esta última designe, recibir el Equipo Terminal instalado, en la fecha respectiva, y obtener los permisos y accesos necesarios, incluyendo aquellos de los Usuarios Finales, y de otros Carrier’s con quienes se interconectarán para realizar los trabajos de conexión, instalación, operación y/o mantenimiento, según se requiera.

Para el caso de acceso a las Instalaciones, **EL CLIENTE** proporcionará a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** las facilidades necesarias para utilizar su instalación e infraestructura ya existente, o bien las facilidades necesarias para instalar su propia Acometida bajo las condiciones estipuladas en el apartado de instalación.

EL CLIENTE se obliga a tener disponible el o los sitios aplicables, para la instalación del o los Equipos Terminales, a más tardar en la fecha que al efecto se pacte. **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** podrá establecer el nodo de enlace que correspondiera a **EL CLIENTE**, en el lugar que mejor le convenga, de acuerdo a la infraestructura instalada.

c) Equipo de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**

EL CLIENTE se constituye como depositario del Equipo Terminal, en caso de daño, robo y/o destrucción total o parcial del Equipo Terminal, por causas imputables al **CLIENTE** y/o al Usuario Final, salvo el deterioro normal causado por el tiempo y el uso del mismo Equipo Terminal en condiciones ordinarias. **EL CLIENTE** deberá pagar a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** la cantidad que sea necesaria para reponer dicho Equipo Terminal de manera íntegra e inmediata, así como para resarcirle de los daños y perjuicios correspondientes, con independencia de cualquier acción legal o derecho que corresponda a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** en tal virtud. Al darse por terminada la relación contractual, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**

tendrá el derecho de recuperar el Equipo Terminal respecto del cual **EL CLIENTE** hubiere sido nombrado como depositario, **EL CLIENTE** tiene la obligación de devolver de inmediato dicho Equipo Terminal, con todo aquello que de hecho y por derecho corresponda.

Toda información técnica, comercial, documental, los programas de cómputo (*software*) para el Equipo, y cualquier otro derecho o material de propiedad industrial o intelectual entregado u otorgado por **EL CLIENTE**, será considerado como información confidencial, y deberá ser tratada como tal. Por lo tanto, no se podrá copiar, duplicar o por cualquier medio de reproducción reproducir o copiar la información confidencial para terceros.

EL CLIENTE directa o indirectamente no deberá descompilar o realizar cualquier tipo de ingeniería en reversa relativa a los programas de cómputo (*software*) y/o al Equipo, asimismo, se obliga a no copiar, distribuir o dar en arrendamiento, subarrendamiento, en comodato, prenda, ni pasar la posesión de los mismos por cualquier concepto a terceros.

EL CLIENTE no deberá conectar a la Red ningún Equipo, aparato, accesorio y/o dispositivos que puedan afectar o afecten a la Red y/o que no cuenten con las interfaces adecuadas y compatibles con las que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** proporcione en las Instalaciones, los cuales en todo caso deberán contar con el certificado de homologación correspondiente expedido por el organismo regulador. En caso de contravenir lo aquí estipulado, **EL CLIENTE** será responsable de los daños y perjuicios que resulten al efecto, independientemente del derecho de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** de rescindir el Contrato sin necesidad de previa resolución judicial, mediante un aviso por escrito con 30 (treinta) días de anticipación.

d) Prestación del Servicio.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV solo prestará a través de la Red, los siguientes Servicios de Telecomunicaciones relacionados con, o derivados de lo siguiente:

1. La comercialización de la capacidad de la Red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza.
2. La comercialización de servicios no telefónicos, como datos, vídeo, audio y vídeo conferencia, sin incluir el servicio de televisión por cable, televisión restringida, música continua o audio digital.
3. Arrendamiento de Circuitos digitales dedicados en los diversos formatos, de acuerdo a las Normas Oficiales Mexicanas (N.O.M.'s) aplicables.

VIII. INSTALACION DE ENLACES

Al momento de recibir una Orden de Trabajo, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** deberá aprobarla en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales, previamente a que se programe una fecha de instalación del o los enlaces descritos en la misma, de conformidad con lo solicitado por **EL CLIENTE**. En el caso de que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** no indique por escrito la aceptación o el rechazo de la Orden de Trabajo al término del plazo especificado, se considerará aceptada la Orden de Trabajo. **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** iniciará las acciones de instalación relativas a una Orden de Trabajo, en el momento en que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** reciba por parte de **EL CLIENTE** el pago del anticipo correspondiente al 50% (cincuenta por ciento) del importe de la Orden de Trabajo más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) correspondiente a cada una de las mismas.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV se reserva el derecho de no aceptar dentro del plazo indicado anteriormente, sin consecuencia legal alguna, cualquier Orden de Trabajo cuando:

1. **EL CLIENTE** no facilite el acceso a su infraestructura interna, o la misma sea tan compleja que no permita la instalación correcta de los Equipos Terminales; o,
 2. cuando se solicite una instalación fuera del área de cobertura de la Red de fibra óptica y extenderla hasta ese punto de enlace resulte económicamente inconveniente; o,
 3. por razones de limitaciones en los compromisos de la cobertura atento a la Concesión.
- A tal evento **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** deberá comunicar por escrito a **EL CLIENTE** lo conducente en un plazo no mayor de diez días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la Orden de Trabajo.

NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV se reserva el derecho de seleccionar la tecnología que considere adecuada para atender los requerimientos de **EL CLIENTE**, garantizando siempre la calidad y disponibilidad del Servicio de Telecomunicaciones.

a) Activación

Una vez obtenidas las autorizaciones o permisos administrativos necesarios por parte de las autoridades competentes, el servicio de activación será realizado en un plazo no mayor a 4 semanas si se trata de un circuito elegible, en caso contrario, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** proporcionará a **EL CLIENTE** la fecha específica de activación del o los circuitos siempre buscando el menor tiempo posible. Una vez activado el o los enlaces de la Orden de Trabajo, el **CLIENTE** pagará el 50% (cincuenta por ciento) restante al cargo de instalación, más el I.V.A. correspondiente.

EL CLIENTE y **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** en forma conjunta pactarán la fecha en que **EL CLIENTE** deberá de tener disponible el o los sitios aplicables para la instalación del o los Equipos Terminales. **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** instalará los Equipos Terminales en el lugar que mejor le convenga dentro del sitio designado por **EL CLIENTE** y de acuerdo a la infraestructura instalada.

El Equipo Terminal será probado por ambas partes, de acuerdo con un calendario de fechas que ambas partes establecerán de común acuerdo. Las pruebas deberán cumplir con los estándares establecidos por el Comité Técnico de la UIT.

b) Instalación

Para que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** pueda realizar la o las instalaciones de cada Orden de Trabajo, es responsabilidad de **EL CLIENTE** lo que a continuación se describe:

1. Señalar y proporcionar el sitio en donde se instalarán los Equipos Terminales de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.
2. Acondicionar el lugar técnica y ambientalmente atento a las especificaciones previamente proporcionadas por **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** (incluyendo, entre otros, aire acondicionado, energía eléctrica y tierra física necesaria para los Equipos Terminales).
3. Que el o los lugares de instalación sean seguros y con acceso exclusivo las veinticuatro horas del día al personal de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** o a quien esta última designe, previa identificación.
4. Recibir el Equipo Terminal instalado en la fecha establecida por las Partes.

5. Obtener los permisos y accesos necesarios en los sitios del usuario final y/o de los Carriers donde se quieran interconectar para realizar los trabajos de conexión, instalación, operación y/o mantenimiento, según se requiera.

6. Otorgar las facilidades necesarias a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** y/o a quien esta designe para que, incluyendo, pero sin limitar, realice la instalación de los Equipos Terminales y el cableado de conexión necesario, en las instalaciones de **EL CLIENTE**.

7. En el caso en que sea necesario tener coubicación dentro de las instalaciones, el **CLIENTE** proporcionará el espacio donde se va a instalar el Equipo Terminal.

En caso de que **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** no cumpla con la activación dentro del plazo pactado, el cual nunca podrá exceder de 4 (cuatro) semanas para circuitos elegibles, tal y como se encuentra consignado en el inciso a) del presente capítulo, más (7) siete días calendario siguientes a la fecha pactada, previo cumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de las contraprestaciones aplicables hasta entonces, en concepto de daños y perjuicios, **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** bonificará a **EL CLIENTE** la pena convencional que se haya estipulado en la orden de trabajo.

Los cargos de instalación, se cobrarán de acuerdo a las Tarifas vigentes en el momento de aceptación por parte de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** de la Orden de Trabajo.

c) Coubicación

En caso de requerirse coubicación para los Equipos Terminales, **EL CLIENTE** deberá proporcionar a **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** todas las facilidades, incluidas entre otras, el espacio necesario para la instalación de los Equipos Terminales, la energía eléctrica necesaria (según las especificaciones que en su momento proporcione **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**), la tierra física de protección adecuada así como las condiciones ambientales necesarias para el correcto funcionamiento de los Equipos Terminales.

El sitio donde se coubicarán los Equipos Terminales, deberá contar con las medidas de seguridad necesarias, así como el acceso exclusivo al personal de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** o a quienes éste designe, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, previa identificación.

En ningún momento, **EL CLIENTE** podrá modificar la ubicación, posición e instalación de los Equipos Terminales o desconectar cualquier dispositivo o cable de ningún tipo, ni apagar los Equipos Terminales sin incurrir en responsabilidad. En el caso de que **EL CLIENTE** o alguno de sus empleados y/o contratistas realicen cualquier modificación a la instalación de los Equipos Terminales, éste último tendrá el derecho de rescindir el Contrato sin responsabilidad para **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**.

d) Cambios de sitio.

En el caso de que **EL CLIENTE** solicite el cambio de domicilio o una modificación de sitio en el caso del Servicio, **EL CLIENTE** deberá solicitarlo por lo menos 45 (cuarenta y cinco) días del calendario previo a la fecha efectiva en que requiera el cambio de conexión al nuevo sitio, mediante una Orden de Trabajo. **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV** aceptará dicho cambio siempre y cuando el nuevo sitio solicitado cumpla con las condiciones para ser un Circuito Elegible, según se establecen en las definiciones de este código, en cuyo caso **EL CLIENTE** deberá aceptar el costo que resulte de la ejecución de la obra civil, el cual variará según la complejidad de la instalación, mediante el pago respectivo a partir del cual correrá el plazo de instalación y activación del Circuito solicitado.



Si el nuevo domicilio solicitado está fuera del alcance de la Red de **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, esta última tendrá el derecho de no dar el Servicio en el nuevo domicilio sin responsabilidad para **NUEVA RED INTERNET DE MEXICO S DE RL DE CV**, mediante notificación por escrito de rechazo de la Orden de Trabajo respectiva.