

“Código de Prácticas Comerciales”

I. INTRODUCCIÓN

El presente Código de ATC Holding Fibra México, S. de R.L. de C.V. (“**REDIT**”) tiene como finalidad proporcionar a los **CLIENTES** información detallada sobre las políticas aplicables a los servicios prestados por **REDIT**. **REDIT**® es una marca registrada en México.

REDIT es titular de la Concesión Única con folio electrónico No. FET096199CO-516733 otorgada por el IFT originalmente a favor de MATC Fibraoptica, S. de R.L. de C.V., quien la cedió posteriormente a **REDIT**.

REDIT tiene su domicilio en Av. Juan Vazquez de Mella No. 481, piso 5, Col. Los Morales Polanco, C.P. 11510, Ciudad de México, México. El horario de atención es de lunes a viernes (siempre y cuando sean hábiles) de 9:00 am a 6:00 pm.

Este Código está a disposición del público y sirve de guía a **CLIENTES** y empleados de **REDIT** respecto de cualquier duda, disputa o queja relacionada con la provisión de servicios.

En todo caso, el Código será aplicado en concordancia al Contrato que celebre **REDIT** con el **CLIENTE**.

El Código podrá modificarse, previa autorización del IFT, en todo caso, estas modificaciones no se aplicarán a las Órdenes de Servicio previamente emitidas por el **CLIENTE** y aceptadas por **REDIT**.

II. DEFINICIONES

En adición a las definiciones contenidas a lo largo del presente documento, los conceptos que a continuación se definen, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que a continuación se les atribuye:

- a) **“Cargo de Instalación”** o **“CI”**.- El pago único que será aplicable para la instalación y activación por cada Circuito en la o las Instalaciones del **CLIENTE**.
- b) **“Carrier”**.- Compañía que requiere, o bien, presta Servicios de Telecomunicaciones, para lo cual cuenta con la concesión, autorización y permisos, vigentes y aplicables, otorgados por el IFT.
- c) **“Centro de Gestión de la Red”**.- Conjunto de programas de cómputo (software) y computadoras que residen en las oficinas de **REDIT** cuyo objeto es controlar, monitorear y configurar la Red y los Equipos.
- d) **“Circuito”**.- Enlace que permite la transmisión de información en forma bidireccional entre dos o más puntos.
- e) **“Circuito Elegible”**.- Es el Circuito que, para y previamente a su activación, resulte factible técnica y económicamente para **REDIT**, de manera enunciativa más no limitativa, considerando lo siguiente:
 - i. Distancia a la Red;
 - ii. Método constructivo;
 - iii. Zonas restringidas; y/o
 - iv. Ancho de banda.
- f) **“CLIENTE”**.- Es aquel que celebra un Contrato con **REDIT**.
- g) **“Código”**.- Es el presente Código de Prácticas Comerciales aprobado por el IFT y sus modificaciones.
- h) **“Concesión Única”**.- Es la concesión única para uso comercial para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión de la que es titular **REDIT**.
- i) **“Contrato”**.- Se refiere al contrato de prestación de servicios que celebrado entre **REDIT** y el **CLIENTE**, incluyendo sus anexos y las Órdenes de Servicio.
- j) **“IFT”**.- El Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- k) **“E1”**.- Es un Circuito con capacidad de canal de comunicación de 2.048 Mbps.
- l) **“Equipo”**.- Es el medio electrónico homologado, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa los programas de cómputo (*software*) y elementos físicos (*hardware*), que proporcionan la capacidad de transmisión de señales a través de la Red, propiedad de **REDIT** o licenciados a favor de éste.
- m) **“Equipo Terminal”**.- Comprende el Equipo que se ubique en las Instalaciones y cuyo propósito sea dar acceso al **CLIENTE** o a los Usuarios Finales del **CLIENTE** a los Servicios de Telecomunicaciones, propiedad de **REDIT** o licenciados a favor de éste.
- n) **“Instalaciones”**.- Es el lugar físico en donde, a solicitud del **CLIENTE**, se encuentra el Equipo Terminal, ya sea en sitio del Usuario Final o del **CLIENTE**.

- o) **“Orden de Servicio”**.- Es el medio por el cual el **CLIENTE** solicita a **REDIT** la prestación de Servicios (en el entendido de que en otros documentos también puede llamarse como Orden de Trabajo).
- p) **“Partes”**.- Se refiere conjuntamente a **REDIT** y al **CLIENTE**.
- q) **“Red”**.- Es el conjunto de elementos de telecomunicaciones, como cables de fibra óptica, equipos, entre otros, que comprenden la red pública de telecomunicaciones de **REDIT**.
- r) **“Renta Mensual” o “RM”**.- Es el cargo mensual recurrente registrado como Tarifa, de tracto sucesivo, que aplica **REDIT** al **CLIENTE**, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones.
- s) **“Reporte de la Calidad de los Servicios”**.- Es la información sobre la disponibilidad de los Servicios que se prestaron al **CLIENTE** durante el periodo correspondiente, que se le deberá proporcionar a dicho **CLIENTE** a solicitud del mismo en los términos previstos en este Código.
- t) **“Servicios”**.- Se refiere indistintamente a los Servicios de Instalación y/o a los Servicios de Telecomunicaciones.
- u) **“Servicios de Instalación”**.- Son los actos y medidas requeridas para que **REDIT** realice la instalación del Equipo Terminal para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.
- v) **“Servicios de Telecomunicaciones”**.- Se refieren, en general a los servicios de Internet, transmisión de datos, enlaces dedicados, entre otros.
- w) **“STM-1”**.- Es un Circuito con capacidad de transmisión de 155 Mbps., según se define en la norma G.707 de UIT.
- x) **“STM-4”**.- Es un Circuito con capacidad de transmisión de 622 Mbps., según se define en la norma G.707 de UIT.
- y) **“Tarifas”**.- Son los cargos registrados o que se registren ante el IFT y que se aplican a los Servicios, a las cuales se les agregará el correspondiente Impuesto al Valor Agregado y/o cualquier otro impuesto aplicable. Las tarifas que ofrece **REDIT**, podrán ser consultadas en la página web del IFT y en las oficinas de **REDIT**.
- z) **“UIT”**.- Unión Internacional de Telecomunicaciones.
 - aa) **“Usuario final”**.- Es el consumidor final de los servicios del **CLIENTE**.
 - bb) **“Proceso de Atención de Quejas”**.- Es el documento que permite a los **CLIENTES** presentar sus quejas, inconformidades, comentarios, sugerencias y permite al cliente tener contacto directo con el personal de **REDIT** para tocar cualquier tema referente los servicios contratados.

III. FACTURACIÓN Y COBRANZA

a). Políticas de facturación.

Las Tarifas de **REDIT** registradas ante el IFT muestran los Cargos Iniciales de Instalación y la Renta Mensual por número de Circuitos instalados en las Instalaciones, conforme a cada Orden de Servicio.

Los Cargos Iniciales de Instalación y la Renta Mensual serán determinados tomando en consideración (i) el número y capacidad de los Circuitos a ser activados, y (ii) el plazo de contratación de los Circuitos y la aplicación de descuentos con base en dicho plazo.

REDIT podrá modificar sus Tarifas, previa notificación al **CLIENTE** en el plazo de anticipación previsto en el Contrato, en el entendido sin embargo de que (i) dichas modificaciones habrán sido registradas previamente ante el IFT, y (ii) se aplicarán a los Servicios contratados después de la entrada en vigor de la Tarifa nueva o modificada.

Las Tarifas registradas ante el IFT se encuentran en pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos. Sin embargo, la facturación se realizará en la moneda que establezcan de común acuerdo las Partes al momento de la contratación de los Servicios.

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 entre el número total de días de dicho mes y se multiplicará por el número de días transcurridos desde la activación. Este será el único evento por el cual se facturará por mes vencido.

La facturación por la Renta Mensual se realizará por mes calendario completo y anticipado y el **CLIENTE** deberá pagar dicho cargo a **REDIT** dentro del plazo establecido para tal efecto en el Contrato.

La facturación por los Cargos de Instalación se realizará al momento de emitir la primera factura de Renta Mensual.

El monto de las facturas por dichos cargos deberá ser cubierto dentro del plazo establecido en el Contrato, ya sea mediante cheque o depósito, en las cuentas establecidas en el Contrato o en aquella otra cuenta que **REDIT** indique por escrito al **CLIENTE**.

REDIT proporcionará al **CLIENTE** una factura donde se consolide el total de los Circuitos activos contratados por el **CLIENTE** en toda la Red. A solicitud del **CLIENTE**, **REDIT** podrá proporcionar reporte desglosado por cada Instalación en la cual se encuentren Circuitos activos.

b). Cargos aplicables.

La Orden de Servicio señalará el plazo durante el cual cada Circuito permanecerá vigente, considerando que el plazo mínimo de contratación debe de ser de un año forzoso.

En el momento en que **REDIT** acepte una Orden de Servicio 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 n_1 a n_2 , cualquier cargo adicional aplicable será calculado de conformidad con las Tarifas aplicables.

En los casos en que **REDIT** 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, entre otros, dichos gastos serán cubiertos por el **CLIENTE**, previa notificación por parte de **REDIT**.

En caso de que el **CLIENTE** requiera a **REDIT** y esta última preste, servicios adicionales o complementarios respecto de los previstos en el Contrato, el **CLIENTE** deberá pagar a **REDIT** el monto que corresponda conforme a la Tarifa correspondiente o conforme a lo previsto en la Orden de Servicio respectiva, en caso de que no se trate de Servicios de Telecomunicaciones.

c). Retraso del Pago.

Cuando un **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 hasta que se reciba la totalidad del pago, y sin detrimento de las demás consecuencias legales aplicables.

d). Contratación.

Para recibir los Servicios de **REDIT**, será indispensable la firma por las Partes del Contrato respectivo. El plazo mínimo de Contratación por Circuito será conforme se establezca en la Orden de Servicio de que se trata.

e). Garantías.

En términos del Contrato, **REDIT** se reserva el derecho de solicitar y obtener del **CLIENTE** una garantía que cubra a satisfacción de **REDIT** el cumplimiento oportuno de las obligaciones a su cargo. Para la determinación del monto de la garantía, se considerará el valor del Contrato en los siguientes términos: (i) se anualizará el valor de la Renta Mensual de cada Circuito contratado, y (ii) se multiplica por el número de Circuitos que integra el Contrato.

f). Diferencias en la facturación.

Cualquier diferencia que el **CLIENTE** tenga sobre los cargos efectuados en la factura correspondiente, deberá dirigirla por escrito a **REDIT** y/o vía correo electrónico dentro del plazo establecido en el Contrato. Las facturas no objetadas dentro del plazo indicado se tendrán por aceptadas.

Las Partes deberán aclarar los conceptos impugnados dentro del plazo establecido en el Contrato. Si las Partes no llegan a un arreglo dentro del plazo señalado, cualquiera de ellas podrá recurrir a las instancias legales correspondientes.

REDIT bonificará al **CLIENTE** las cantidades que haya pagado en exceso por las diferencias respecto de las Tarifas o en caso de proceder la objeción del **CLIENTE**, en los términos establecidos en el Contrato. Si la objeción es improcedente, el **CLIENTE** se obliga a pagar a **REDIT** el monto respectivo.

g). Suspensión del Servicio.

REDIT podrá suspender la prestación de los Servicios en caso de que el **CLIENTE** incurra en mora en los términos establecidos en el Contrato. En tal caso, **REDIT** dará un aviso previo de suspensión del Servicio de que se trate por escrito. El Servicio será suspendido 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.

El **CLIENTE** se obliga a mantener y sacar en paz y a salvo a **REDIT** respecto de cualquier reclamación por parte de los Usuarios Finales y/o de cualquier autoridad, relacionada con la prestación o falta de prestación de los Servicios entre el **CLIENTE** y el Usuario Final.

h). Terminación anticipada del Contrato.

El Contrato señala las causas de cancelación anticipada por el **CLIENTE** y las causas de rescisión y terminación por la Parte que incumpla en el Contrato.

IV. ASPECTOS DE OPERACIÓN

a). Servicios.

Los Servicios de Telecomunicaciones que ofrece la Red de **REDIT**, toman como base por un lado: canales TDM (Time Division Multiplexing) en múltiplos que la norma permite E1 (2.048 Mbps), STM-1 (155 Mbps), STM-4 (622 Mbps), STM-16 (2.5 Gbps) y STM-16 (10 Gbps); y por el otro lado en Ethernet, en velocidades que van de los 2 Mbps hasta los 100 Gbps.

Los Servicios se llevarán a cabo y activarán de acuerdo a Órdenes de Servicio previamente aceptadas por **REDIT** y una vez cumplidas todas las condiciones establecidas en el Contrato. La prestación y/o activación de los Servicios en las instalaciones de los **CLIENTES** y/o de sus Usuarios Finales, se realizará de acuerdo a un calendario establecido y negociado de mutuo acuerdo con los **CLIENTES**.

b). Aceptación de los Servicios.

Durante el proceso de aceptación de los Servicios, las Partes ejecutarán conjuntamente las pruebas a los Circuitos en activación, si así lo acuerdan; o de otra forma, se realizarán por personal de **REDIT**, enviando al **CLIENTE** los resultados de cada prueba. Las pruebas a realizarse según el Servicio, puede ser alguna 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 RFC 2544 o análoga para servicios Ethernet.

Para la realización de estas pruebas, se utilizará el formato de Protocolo de Pruebas de Aceptación de **REDIT**, el cual se proporcionará al **CLIENTE** al momento de la firma del Contrato. En este formato se documentarán los resultados de todas las pruebas realizadas.

Asimismo, las Partes podrán acordar llevar una bitácora por cada Orden de Servicio, en cuyo caso estará en poder de **REDIT** y en el entendido de que cada asiento deberá estar firmado por ambas Partes.

Al completarse exitosamente las pruebas de aceptación, el representante del **CLIENTE** y el representante de **REDIT**, deberán firmar el "Acta de Entrega de Servicios" con fecha del día en que se concluyeron las pruebas, considerándose entonces aceptados los Servicios. Lo anterior, sin perjuicio de lo señalado en el Contrato.

c). Calidad.

REDIT se compromete a proporcionar un factor de disponibilidad de los Servicios de Telecomunicaciones de conformidad con lo establecido en el Contrato.

Cuando por causas imputables al **CLIENTE** no se pueda dar el Servicio de Telecomunicaciones, o los mantenimientos necesarios para garantizar la operación, y esto afecte el factor de disponibilidad, **REDIT** quedará liberado de toda responsabilidad hasta que se den nuevamente las condiciones para continuar prestando dicho servicio.

A solicitud por escrito del **CLIENTE**, **REDIT** proporcionará reportes de la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones prestados para determinados Circuitos, donde se detallen los niveles de disponibilidad aplicables.

d). Estándares.

Los estándares de operación de la Red obedecen a:

1.- Jerarquía Digital Síncrona (SDH, por sus siglas en inglés), de acuerdo a los estándares de la UIT:

Las capacidades de los canales que se manejan son:

- E1 2.048 Mbps
- STM-1 155 Mbps
- STM-4 622 Mbps
- STM-16 2.4 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 LC/PC
- Para enlaces STM-4 ópticos: conector LC/PC

2.- Ethernet

La interfaz de este tipo de servicios dependerá del ancho de banda contratado, a continuación mostramos las interfaces que por default manejamos según capacidad o ancho de banda contratada.

Capacidad	Tipo de interfaz
Desde 2 Mb y Menor de 100 Mb	Fast Ethernet RJ45
De 100 Mb y hasta 1000 Mb	1 GIGA Optico 1310nm (to 10 km)
Mayor a 1000 Mb y hasta 10000 Mb	10 GIGA Optico 1310nm (to 10 km)

Dicha interfaz es el estándar. Si existe algún requerimiento especial, será evaluado y dictaminado por el área técnica de **REDIT** previa a la generación de Orden de Servicio.

V. TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA RED

El objetivo del plan para el tratamiento de fallas en la Red es prevenir la interrupción de los Servicios de Telecomunicaciones para garantizar los factores de disponibilidad que se ofrecen.

El Centro de Gestión de la Red permite detectar cualquier falla que se presente ya sea en los Equipos de transmisión, en la red de sincronía o en la infraestructura de fibra óptica.

a). Reparación de Fallas.

Para la atención a **CLIENTES**, **REDIT** dispone del número telefónico 01 800 262 0018 y del correo electrónico servicedesk.redit@americantower.com, los cuales podrá modificar de tiempo en tiempo previa notificación a los **CLIENTES**.

El **CLIENTE** podrá reportar quejas y fallas del Servicio en cualquier momento. Para efectos de lo anterior, **REDIT** cuenta con un procedimiento de quejas. En el número o correo electrónico proporcionado 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 **REDIT** se desplazará al sitio donde ocurrió la falla y llevará a cabo la reparación correspondiente a fin de restablecer lo antes posible el Servicio en dicho punto. El tiempo promedio de reparación de fallas es el establecido en el Contrato.

b). Bonificación por interrupción.

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 reportado por el **CLIENTE**, se bonificará al **CLIENTE** la parte de la Renta Mensual que corresponda a los Servicios afectados por el tiempo que dure la interrupción.

En el caso de que la disponibilidad medida sea inferior a la convenida en el Contrato, **REDIT** otorgará bonificaciones al **CLIENTE** de conformidad con los porcentajes de devolución de la Renta Mensual establecidos 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. Asimismo, se realizarán mantenimientos mayores programados de común acuerdo entre las Partes, que podrán implicar interrupciones momentáneas del Servicio.

Las instalaciones de cable de fibra también serán revisadas periódicamente a fin de constatar las condiciones físicas tanto, de cables, como de canalizaciones y conectores.

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 **REDIT** o quien éste designe 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 y determinar la capacidad del Equipo Terminal a instalarse, así como los tiempos de entrega comprometidos, el **CLIENTE** se obliga a proporcionar a **REDIT** sus expectativas de crecimiento en capacidad de Servicios requeridos a futuro.

b). Sitios de instalación.

REDIT llevará a cabo los trabajos necesarios en las Instalaciones de los Usuarios Finales y del **CLIENTE**, en el entendido de que será responsabilidad del **CLIENTE** señalar y proporcionar dichos lugares, así como acondicionarlos técnica y ambientalmente según las especificaciones previamente proporcionadas por **REDIT** (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 **REDIT** 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 Carriers 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 **REDIT** 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.

c). Equipo de REDIT.

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 **REDIT** 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 **REDIT** en tal virtud.

Al darse por terminada la relación contractual, **REDIT** 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.

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 **REDIT** proporcione en las Instalaciones, los cuales en todo caso deberán contar con el certificado de homologación correspondiente expedido por el IFT. En caso de contravenir lo aquí estipulado, el **CLIENTE** será responsable de los daños y perjuicios que resulten al efecto, independientemente del derecho de **REDIT** de rescindir el Contrato.

VIII. INSTALACION DE CIRCUITOS

Al momento de recibir una Orden de Servicio, **REDIT** deberá aprobarla dentro del plazo establecido en el Contrato, previamente a que se programe una fecha de instalación del o los Circuitos descritos en la misma, de conformidad con lo solicitado por el **CLIENTE**.

REDIT se reserva el derecho de no aceptar dentro del plazo indicado anteriormente, sin consecuencia legal alguna, cualquier Orden de Servicio cuando:

1. El **CLIENTE** y/o Usuario Final no facilite el acceso a sus Instalaciones o infraestructura interna, o la misma sea tan compleja que no permita la instalación correcta de los Equipos Terminales; y/o
2. Cuando se solicite una instalación fuera del área de cobertura de la Red y extenderla hasta ese punto de enlace resulte económicamente inconveniente. La cobertura de la Red es la establecida en el Contrato.
3. Cuando el sitio del cliente en donde se instalará el Equipo Terminal no reúna las características mínimas necesarias, en lo referente a seguridad de acceso, alimentación eléctrica, aire acondicionado y las que se establezcan en el Contrato.

Ante tal evento **REDIT** deberá comunicar por escrito al **CLIENTE** lo conducente.

REDIT se reserva el derecho de seleccionar la tecnología que considere adecuada para atender los requerimientos del **CLIENTE**, garantizando 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 el plazo establecido para tal efecto en el Contrato.

Las Partes 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.

b). Instalación.

Para que **REDIT** pueda realizar la o las instalaciones de cada Orden de Servicio, es responsabilidad del **CLIENTE** lo siguiente:

1. Señalar y proporcionar el sitio en donde se instalarán los Equipos Terminales.
2. Acondicionar el lugar técnica y ambientalmente atento a las especificaciones previamente proporcionadas por **REDIT** (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 **REDIT** 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 **REDIT** y/o a quien éste designe para que realice la instalación de los Equipos Terminales y el cableado de conexión necesario, ya sea en las instalaciones del **CLIENTE**, Carriers o del Usuario Final.
7. En el caso en que sea necesario tener coubicación dentro de las instalaciones de un Carrier, el **CLIENTE** proporcionará el espacio donde se va a instalar el Equipo Terminal.

c). Coubicación.

En caso de requerirse coubicación para los Equipos Terminales, el **CLIENTE** deberá proporcionar a **REDIT** 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 **REDIT**), la tierra física de protección adecuada, así como las condiciones ambientales necesarias para el correcto funcionamiento de los Equipos Terminales.

El **CLIENTE** no podrá modificar la ubicación, posición e instalación de los Equipos Terminales, ni conectar 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 será el responsable y será causa de rescisión sin responsabilidad para **REDIT**.

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 en los términos establecidos en el Contrato.

REDIT aceptará dicho cambio siempre y cuando el nuevo sitio solicitado cumpla con las condiciones para ser un Circuito Elegible, 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, **REDIT** tendrá el derecho de no dar el Servicio en el nuevo domicilio sin responsabilidad para **REDIT**, mediante el rechazo de la Orden de Servicio respectiva.

IX. PRINCIPIOS APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

a). No discriminación

Al proveer sus servicios, **REDIT** operará de manera no discriminatoria y bajo principios de igualdad, sin importar sexo, raza, edad, idioma, color, incapacidad, ascendencia, religión, nivel socioeconómico, nacionalidad, creencias u opinión política de sus **CLIENTES**, ni por ninguna otra razón.

b). Objetividad, justicia e imparcialidad.

Las actividades de **REDIT** se basarán en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, rigiéndose en todo momento bajo estos principios lo estipulado en los contratos que celebre con los **CLIENTES**, así cualquier otros términos y condiciones que se pacten con los **CLIENTES**.

c). Servicios continuos e ininterrumpidos.

REDIT se compromete a proporcionar sus servicios de forma continua, regular e ininterrumpida, salvo aquellas interrupciones que sean necesarias y requeridas para efectos de mantenimiento o reparación.

d). Libre elección.

REDIT celebrará nuevos términos y condiciones, los cuales se adjuntarán a los ya pactados previamente entre **REDIT** y sus **CLIENTES** para la contratación de nuevos Servicios, los cuales serán debidamente desglosados en la factura correspondiente.

e). Participación.

A través de su Proceso de Atención de Quejas, los **CLIENTES** podrán presentar sus comentarios, sugerencias, observaciones y recomendaciones.

f). Eficiencia y eficacia.

REDIT constantemente pone todo su esfuerzo en obtener una provisión de Servicios de manera eficiente y eficaz, mediante la implementación de la tecnología más apropiada, gestión de procesos más rápidos y organizados, mayor control en sus servicios y mediante la implementación de soluciones de tanto de procesos como de facturación.

X. POLÍTICAS EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES.

a). Tratar a nuestros **CLIENTES** con cortesía, eficiencia y tratando de atender a sus necesidades de la manera más efectiva.

b). Acordar con los **CLIENTES** los aspectos esenciales y la fecha de activación de los Servicios.

c). Enviar las facturas a nuestros **CLIENTES** de forma puntual y tener mecanismos de facturación claros, donde el **CLIENTE** pueda saber el procedimiento a seguir en casos de inconformidad con su factura.

d). A petición de los **CLIENTES**, proporcionar la información técnica y los detalles de la provisión de los Servicios.

e). Tener a disposición de nuestros **CLIENTES** el presente Código, así como actualizarlo o modificarlo para cumplir con la normatividad vigente. El presente Código siempre se encontrará disponible en nuestro sitio web: www.redit.com. En caso de modificaciones, se pondrá una leyenda en nuestro sitio web, por lo que sugerimos que antes de contratar nuevos servicios verifique si ha cambiado.

XI. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los Servicios prestados por **REDIT** se encuentran constantemente en procedimientos de revisión interna, con la finalidad de dar a nuestros **CLIENTES** las mejores experiencias y satisfacciones. Por lo anterior, **REDIT** ha implementado indicadores máximos de tiempo de respuesta y de dilatación de nuestros procedimientos.

XII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

REDIT tratará los datos personales de sus **CLIENTES** de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad.

De conformidad con lo anterior los **CLIENTES** tienen el derecho de acceder, rectificar, cancelar y/u oponerse al tratamiento de sus datos personales, así como a limitar la divulgación de éstos o a revocar su consentimiento de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.

* * *

Última Actualización 30 de abril de 2018.