

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (EN LO SUCESIVO DENOMINADA "CFE TELECOM"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LOS C.C. TERESA ANGELINA GALLEGOS RAMÍREZ Y JAVIER FLORES HEREDIA, EN SU CARÁCTER DE GERENTE DE ASUNTOS LEGALES Y REGULATORIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES DE LA COORDINACIÓN CFE TELECOM Y COORDINADOR DE OPERACIÓN DE FIBRA ÓPTICA, RESPECTIVAMENTE, Y POR LA OTRA PARTE (LA EMPRESA / EL GOBIERNO FEDERAL, A TRAVÉS DE) _____, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____, EN SU CARÁCTER DE _____, (EN LO SUCESIVO DENOMINADO EL "CLIENTE" Y EN CONJUNTO CON CFE TELECOM LAS "PARTES, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara CFE Telecom, a través de sus representantes, que:

- I.1 Es un organismo público descentralizado de la administración pública federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, en los términos del artículo 8 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
- I.2 Conforme a los artículos 9, fracciones VII y VIII de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y 11 de su Reglamento, está facultada para celebrar todos los actos y convenios que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto y realizar actividades conexas, con el fin de mejorar el aprovechamiento de sus recursos.
- I.3 Con fecha 10 de noviembre de 2006, el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, otorgó a su favor una concesión para instalar, operar y explotar su infraestructura de fibra óptica como una red pública de telecomunicaciones.
- I.4 Con fecha 9 de junio de 2009, recibió Constancia de Registro de Servicios de Valor Agregado No. SVA-069/2009, para la provisión del servicio de Acceso a Internet ("Servicio de Acceso a Internet"), emitida por la Comisión Federal de Telecomunicaciones, la cual quedó inscrita en el Registro de Telecomunicaciones y se rige por la Ley Federal de Telecomunicaciones y por todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables a la materia.
- I.5 Sus representantes cuentan con todas las facultades necesarias para celebrar el presente Contrato, mismas que no les han sido revocadas, limitadas, ni modificadas de forma alguna, lo que se acredita con las Escrituras Públicas N°s 42,459 y 39,416 de fechas 27 de enero de 2010 y 10 de marzo de 2008, respectivamente, otorgadas por el Notario Público N° 105 de del Estado de México, Lic. Conrado Zuckermann Ponce.
- I.6 Tiene interés en celebrar el presente Contrato con la finalidad de prestar el Servicio de Acceso a Internet a través de su red pública de telecomunicaciones, mediante el aprovechamiento de su infraestructura y de sus recursos.

II. Declara el Cliente, a través de su representante, que:

II.1 Es ... *(una empresa legalmente constituida y válidamente existente bajo las leyes mexicanas según consta en Escritura Pública número ___ del ___ de ___ de ___ otorgada ante la fe del Lic. ____, Notario Público No. ___ del ____, cuyo testimonio se encuentra inscrito en el Registro Público de Comercio de _____ bajo los siguientes datos registrales: _____. Copia de la Escritura Pública se adjunta al presente Convenio como **Apéndice 1** / Fundamento de Creación de Dependencia o Entidad de Gobierno).*

II.2 *(objeto social de la empresa o atribuciones de institución pública de Gobierno)...*

II.3 Su representante tiene todas las facultades necesarias para obligar al Cliente en términos del presente Contrato, mismas que no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas de forma alguna al momento de la celebración del mismo, según lo acredita con ... *(la Escritura Pública número ___ del ___ de ___ de ___ otorgada ante la fe del Lic. ____, Notario Público No. ___ del ___ cuyo testimonio se encuentra inscrito en el Registro Público de Comercio de _____ bajo los siguientes datos registrales: _____. Copia de la Escritura Pública se adjunta al presente Convenio como **Apéndice 2**. (fundamento de facultades del representante derivada de Estatutos o Reglamento Interior o autorización expresa delegada).*

II.4 Tiene interés en contratar el Servicio de Acceso a Internet a través de la suscripción de los documentos denominados Descripción del Servicio de Acceso a Internet y Orden de Servicio de Acceso a Internet ("OSI") correspondiente, bajo los términos y condiciones establecidos en el presente Instrumento.

En virtud de lo anterior, las Partes han acordado las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

Las Partes convienen en que **CFE Telecom** prestará al Cliente, el Servicio de Acceso a Internet, mediante la conexión a la red Internet a través de un puerto de velocidad específica, localizado en un POP de **CFE Telecom**, al amparo de los términos y condiciones del presente Contrato.

SEGUNDA. DEFINICIONES Y ANEXOS DEL PRESENTE CONTRATO

Para los propósitos del presente Contrato los términos cuando sean utilizados con mayúscula inicial tendrán el significado atribuido a los mismos en el glosario de términos que se adjunta al presente Contrato como **Anexo 1**, aplicados indistintamente en singular o plural. Los términos que se apliquen en género masculino o femenino incluirán todos los géneros. Las palabras técnicas, abreviaciones y acrónimos usados en el presente Contrato tendrán el significado que se acostumbra dar a dichos términos en la industria de las telecomunicaciones.

Los Anexos, forman parte integral del presente Contrato, mismos que firmados por las Partes se identifican y se adjuntan como sigue:

- Anexo 1. Glosario de Términos
- Anexo 2. Descripción del Servicio de Acceso a Internet

Anexo 3. Formato de OSI

TERCERA. ALCANCE

El Cliente al requerir el Servicio de Acceso a Internet, deberá firmar, a través de su representante, una OSI.

CFE Telecom se reserva en todo momento el derecho a no dar curso a la OSI del Cliente, por lo que las Partes reconocen que el Servicio de Acceso a Internet se entenderá contratado una vez que la OSI haya sido firmado por el representante de **CFE Telecom**.

CFE Telecom cuenta con 10 días hábiles para firmar y entregar la OSI al Cliente; en caso que no se entregue, se tendrá como no aceptada y no existirá obligación de prestar el Servicio de Acceso a Internet.

Los CFE Enlaces utilizados para transporte desde el Puerto Internet de **CFE Telecom** hasta la ubicación del Cliente no son parte del Servicio de Acceso a Internet.

El Servicio de Acceso a Internet se prestará en los términos y condiciones generales establecidos en el presente Contrato, lo dispuesto en la citada OSI y en la Descripción del Servicio de Acceso a Internet correspondiente.

CUARTA. PRIORIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

En virtud de que todos los actos relacionados con la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica son de orden público, el Cliente acepta que la prestación de dicho servicio debe prevalecer sobre el cumplimiento del objeto del presente instrumento.

CFE Telecom tendrá facultades para realizar, en todo momento, los trabajos necesarios para garantizar la continuidad y seguridad en la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica; aún en los casos en que, para tal efecto, sea necesario interrumpir durante el tiempo que se requiera, cualquiera de los Servicios.

QUINTA. VIGENCIA

La vigencia del presente Contrato será indefinida y no podrá darse por terminada hasta que se cumpla el Plazo Forzoso de cualquiera de las OSI, salvo los casos de rescisión.

Cada OSI establecerá el Plazo Forzoso correspondiente.

La vigencia de la OSI se prorrogará en forma automática por períodos mensuales aplicando el Precio correspondiente. El primer mes se aplicará el Precio de la OSI vencida y los meses subsecuentes se aplicará el Precio vigente correspondiente al plazo de un año, sin incluir el pago de la instalación.

En caso de que el Cliente decida no prorrogar la vigencia de alguna OSI, se obliga a notificar por escrito a **CFE Telecom** por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de terminación.

SEXTA. CONTRAPRESTACIÓN

Contraprestación

Las Partes acuerdan que el Cliente pagará a **CFE Telecom** la Contraprestación por el Servicio de Acceso a Internet que se determine en la OSI correspondiente.

Forma de Pago

El pago de la Contraprestación deberá realizarse mediante transferencia electrónica o mediante depósito a la cuenta N° 02331299122 del Banco Nacional de México, S.A., Clabe: 002180023312991223; o, a cualquier otra cuenta que **CFE Telecom** por escrito le indique al Cliente.

TEXTO A INCLUIR EN CASO DE EMPRESA

Intereses

En caso de falta de pago oportuno de la Contraprestación previsto en la factura, se generarán intereses moratorios a partir de la fecha en que el Cliente incurra en mora y hasta la fecha efectiva de pago.

El cobro de los intereses moratorios se llevará a cabo en la fecha de pago del siguiente período de facturación.

*Los intereses moratorios que se mencionan serán calculados con base en el número de días efectivamente transcurridos de un año de 360 días. La tasa de interés moratorio que el Cliente pagará a **CFE Telecom** será equivalente a la tasa mensual que resulte de multiplicar por 2 (dos) la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días, publicada a la fecha de inicio de la mora por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.*

TEXTO A INCLUIR EN CASO DE INSTITUCIÓN PÚBLICA

Gastos Financieros

*En caso de falta de pago oportuno de la Contraprestación previsto en la factura, el Cliente a solicitud de **CFE Telecom**, deberá pagar gastos financieros a partir de la fecha en que el Cliente incurra en mora y hasta la fecha efectiva de pago.*

El cobro de los gastos financieros se llevará a cabo en la fecha de pago del siguiente período de facturación.

Los gastos financieros que se mencionan serán calculados conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales).

SÉPTIMA. IMPUESTOS

El impuesto al valor agregado (IVA) será trasladado en los términos de la ley de la materia. Cada una de las Partes del presente Contrato conviene en cubrir los impuestos y demás cargas fiscales que legalmente les correspondan de conformidad con la legislación aplicable.

OCTAVA. USO DEL SERVICIO

El Cliente es el único responsable del uso que le dé al Servicio de Acceso a Internet , por lo que se obliga a sacar en paz y a salvo a **CFE Telecom** de cualquier contingencia, demanda o reclamaciones respecto de su Personal, terceros, particulares y/o autoridades, relacionada con el uso del Servicio de Acceso a Internet.

NOVENA. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El Cliente se hace responsable de los servicios prestados a sus Clientes y se compromete a realizar las actividades necesarias para que lo identifiquen como único responsable de dichos servicios. Asimismo, el Cliente se compromete a sacar en paz y a salvo a **CFE Telecom** de cualquier reclamación relacionada con el inicio, suspensión y calidad de los servicios que el Cliente provea.

El Cliente se obliga a responder por los daños y perjuicios que cause a **CFE Telecom**, así como a sacarla en paz y a salvo de reclamaciones relacionadas con daños a las instalaciones de los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica o la interrupción del precitado servicio, derivados directamente de actos realizados por el Cliente.

El Cliente se obliga a obtener de las autoridades competentes y mantener vigentes todos los permisos, autorizaciones y licencias que se requieran con motivo de la celebración y cumplimiento del presente Contrato y la prestación de los servicios que lleve a cabo el Cliente.

DÉCIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ninguna de las Partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones, por incumplimiento o demora que sea motivado por caso fortuito o de fuerza mayor, incluyendo cualquier causa fuera de control de las Partes o no atribuible a ellas. En tal caso, la Parte afectada proporcionará a la otra, dentro de los 15 (quince) días naturales que siguen al acontecimiento, toda la información disponible al respecto.

Si el caso fortuito o fuerza mayor permanece durante más de 1 (un) mes y las Partes no llegan a un acuerdo por escrito sobre alguna alternativa viable para continuar con la prestación del Servicio de Acceso a Internet en dicho plazo, cualquiera de las Partes podrá dar por terminada sin responsabilidad, la prestación del Servicio de Acceso a Internet , mediante simple aviso por escrito que entregue a la otra, salvo la obligación de pago por parte del Cliente del Servicio de Acceso a Internet devengado hasta el momento en que se haya presentado el caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de que la interrupción del Servicio de Acceso a Internet se derive de una interrupción del servicio de telecomunicaciones (medio de transporte) por un caso fortuito o fuerza mayor, se aplicará la regla establecida en la Cláusula Décimo Quinta "*Causas de Recisión*" del presente Contrato, "*Sin responsabilidad por el Cliente*", punto 1.

DÉCIMO PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD

TEXTO PARA EMPRESA

Las Partes se obligan a cumplir las obligaciones que, en materia de información confidencial o reservada, establece la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Al respecto, en caso de que el Cliente proporcione información confidencial deberá señalar los documentos que contengan ésta información y sobre la cual tenga derecho a reserva.

TEXTO PARA INSTITUCIÓN PÚBLICA

Las Partes se comprometen a cumplir las obligaciones que, en materia de información confidencial o reservada, establece la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

DÉCIMO SEGUNDA. RELACIONES LABORALES

Cada una de las Partes será responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social respecto al personal que destinen para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, por lo mismo convienen en responder por todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de la otra Parte, obligándose a sacarla en paz y a salvo de las mismas.

DÉCIMO TERCERA. CESIÓN

Las Partes podrán ceder, transferir total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato con previo aviso de 30 (treinta) días naturales de anticipación, proporcionando la información relativa al cesionario. El aviso establecerá la manifestación, bajo protesta de decir verdad, del representante legal del cesionario donde señale que:

- a) Su representada es una empresa solvente económica y técnicamente.
- b) Conoce todas y cada una y todas las obligaciones del contrato objeto de la cesión y las asume en su totalidad y tiene plena capacidad para cumplirlas.
- c) Cuenta con todas las autorizaciones necesarias para obligarse a proporcionar o recibir, según sea el caso, el Servicio de Acceso a Internet materia del contrato objeto de la cesión.

En el caso del Cliente, para llevar a cabo la cesión, deberá estar al corriente en su obligación de pago.

DÉCIMO CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE UNA OSI

Las Partes acuerdan que se podrá dar por terminada anticipadamente una o varias OSI de acuerdo a los términos y condiciones señalados en el apartado de "Terminaciones" del Anexo 2 "Descripción del Servicio de Acceso a Internet".

DÉCIMO QUINTA. CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO

Se entenderá por causa de rescisión el acto u omisión que constituya incumplimiento de alguna de las Partes a sus obligaciones adquiridas en este Contrato, por lo que convienen en que si alguna de ellas incumple cualquiera de las obligaciones que contraen, podrá rescindirse este Contrato.

Las Partes, previamente a demandar ante la autoridad federal competente, la rescisión del Contrato, tendrán que cumplir con el procedimiento pactado en la cláusula siguiente.

A continuación se consignan en forma enunciativa, pero no limitativa, casos que constituyen causas de rescisión del presente Contrato.

Sin Responsabilidad para **CFE Telecom**:

1. La falta de pago de la Contraprestación durante un plazo de 2 (dos) meses consecutivos.
2. En caso de que el Cliente no solicite a **CFE Telecom** la reconexión, conforme a lo estipulado en la Descripción del Servicio de Acceso a Internet (*Anexo 2*).
3. En general, por el incumplimiento del Cliente a cualquier obligación derivada del presente Contrato que no sea subsanado dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha en que **CFE Telecom** le requiera el cumplimiento por escrito.

En cualquiera de los casos antes mencionados, subsistirá la obligación de pago por parte del Cliente en los términos del presente Contrato para todas las OSI devengadas al momento de rescisión.

Sin Responsabilidad para el Cliente:

1. En caso que la Disponibilidad anual del Servicio de Acceso a Internet alcance un valor por debajo del 97%; (se incluye la interrupción derivada de un caso fortuito o fuerza mayor en el servicio de telecomunicaciones (medio de transporte) que afecte el Servicio de Acceso a Internet).
2. El incumplimiento de **CFE Telecom** a cualquier obligación derivada del presente Contrato **que no sea** subsanado dentro de los 60 (sesenta) días naturales, siguientes a la fecha en que el Cliente haya requerido a **CFE Telecom** su cumplimiento por escrito.

DÉCIMO SEXTA. PROCEDIMIENTO PREVIO A LA RESCISIÓN

Si alguna de las Partes incurre en alguna causal de rescisión, la otra Parte se lo comunicará en forma escrita, a fin de que la Parte que se presume se constituyó en incumplimiento, en un plazo de 10 (diez) días naturales exponga lo que a su derecho convenga respecto al incumplimiento de sus obligaciones.

Si transcurrido el plazo, la Parte que se presume incurrió en la causal de rescisión no manifiesta defensa alguna, o si después de analizar las razones aducidas por ésta, la otra Parte estima que las mismas no son satisfactorias, podrá demandar la rescisión del Contrato ante la autoridad judicial federal competente.

DÉCIMO SÉPTIMA. MODIFICACIONES Y RENUNCIAS

Ninguna disposición del presente Contrato podrá ser alterada, adicionada, modificada o renunciada, sin el consentimiento por escrito de las Partes. Ningún retraso por cualquiera de las Partes en el ejercicio de cualquier derecho, facultad o beneficio operará como renuncia del mismo; ningún ejercicio parcial de dicho derecho, facultad o beneficio impedirá el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o beneficio. Los derechos y obligaciones aquí estipulados serán acumulativos y no excluyentes de cualesquier derechos u obligación establecidos en las leyes aplicables.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Definición
Acceso Local	Es la infraestructura que permite la conexión privada punto a punto entre el domicilio del Cliente y el POP de CFE Telecom en una misma Área Metropolitana. Puede proveerse bajo la modalidad de Clear Channel o en protocolo Ethernet.
Ancho de Banda bajo Demanda	Capacidad de ancho de banda que consta de dos componentes: Ancho de Banda Comprometido y ancho de banda que se proporciona en el momento en que el Cliente lo requiere. El Cliente se compromete a pagarlo mensualmente.
Ancho de Banda Comprometido	Capacidad de ancho de banda fijo que el Cliente se compromete a pagar mensualmente
Ancho de Banda Disponible	Ancho de banda máximo que el Cliente puede utilizar en el puerto proporcionado.
Área Metropolitana	Unidad territorial dominada por una gran ciudad o metrópoli en cuyo entorno se integran otros núcleos de población (municipios conurbados), formando una unidad funcional.
Aviso de Entrega	Notificación por parte de CFE Telecom al Cliente, mediante la cual le comunica que el Servicio se encuentra en condiciones de uso, conforme a las especificaciones acordadas en la orden de servicio correspondiente.
CAC	Centro de Atención a Clientes de CFE Telecom
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CFE Enlace	Son los servicios de telecomunicaciones que presta CFE Telecom, consistentes en la infraestructura que permite la conexión privada punto a punto entre Puntos de Demarcación del Cliente para su uso exclusivo, sin límite de utilización y sin restricción de horarios. Puede incluir Accesos Locales y Circuitos Internodales. Puede proveerse bajo la modalidad de Clear Channel o en protocolo Ethernet.
Circuito Internodal	Infraestructura que permite la conexión privada punto a punto entre dos POP's de CFE Telecom. El Circuito Internodal puede ser a nivel local, cuando ambos POPs de CFE Telecom están ubicados en la misma Área Metropolitana; o nacional, cuando se unen POPs de CFE Telecom ubicados en diferentes ciudades del país; e internacional, cuando se unen un POP de CFE Telecom a ubicado en una ciudad del país y el circuito internacional.
Clear Channel	Es el canal de comunicación que se entrega sin ningún tipo de señalización o protocolo de comunicación específico.
Contraprestación	Cantidad que se estipulará en la orden de servicio correspondiente, determinada por la suma de los Precios o Tarifas contratados por el Cliente a CFE Telecom, incluyendo cargos adicionales, en su caso; así como, cualquier Saldo Insoluto.
Contrato	Es el presente contrato, sus apéndices, anexos, modificaciones y adiciones, que suscribe el Cliente con CFE Telecom.
Descripción del Servicio de Acceso a Internet	Documento que especifica los términos y condiciones del Servicio de Acceso a Internet. (Anexo 2)
Disponibilidad	Es el porcentaje de minutos totales durante un periodo determinado, en el que los Servicios esten disponibles para el Cliente. El periodo de evaluación consta de 60 minutos por hora, 24 horas por día, 30.42 días por mes y 365 días al año.
DNS	Domain Name Server. Servidor de administración de nombres de dominio. Se utiliza para traducir los nombres en direcciones IP.
Ethernet	Se refiere al protocolo de comunicaciones Ethernet 802.3.
Fecha de Corte	Último día de cada mes para efectuar el corte de los Servicios que se facturarán al Cliente.
Hospedaje DNS	Servicio consistente en mantener las tablas de DNS del Cliente y proveer la resolución de nombres de dominio es decir, la relación entre el nombre registrado y la dirección IP global.
IETF	" <i>Internet Engineering Task Force</i> ", IETF por sus siglas en inglés, desarrolla y promueve estándares de Internet.

Término	Definición
Instalación	Se refiere exclusivamente a equipo y construcción necesarios para la entrega del Servicio. Las adecuaciones de obra civil en las instalaciones del Cliente son adicionales con cargo al Cliente y no reciben descuento alguno, pero forman parte de la Instalación.
ms	Milisegundos, unidad de medida de tiempo que corresponde a 0.001 segundo.
OSI	Documento a través del cual el Cliente ordena a CFE Telecom el Servicio de Acceso a Internet, que deberá estar firmado por los representantes legales de la Partes. (Anexo 3)
Pago Instalación	Pago único al inicio del Servicio, mismo que puede ser pagado en una o varias exhibiciones.
Personal	Directores, funcionarios, empleados, contratistas, subcontratistas que intervengan en la prestación del Servicio, tanto de CFE Telecom como del Cliente.
Plazo Forzoso	Tiempo durante el cual se prestarán los Servicios y que se estipulará en la orden de servicio.
POP	Punto de presencia (por sus siglas en inglés ' Point of Presence') es el sitio donde CFE Telecom cuenta con instalaciones, infraestructura y equipos de telecomunicaciones para ofrecer los Servicios.
Precio	Cantidad que el Cliente se obliga a pagar a CFE Telecom por los Servicios No Concesionados
Puerto Internet	Puerto de acceso a la red Internet de CFE Telecom; El puerto es el Punto de Demarcación del Servicio de Acceso a Internet y tiene un Ancho de Banda Disponible.
Puerto Internet Redundante	Puerto adicional al Puerto Internet que respalda el servicio proporcionado; Se entrega a partir de un equipo de ruteo y una ruta de enlace físicamente distintos al del Puerto Internet.
Punto de Demarcación	Punto de conexión física entre el equipo de CFE Telecom y el Equipo del Cliente, que delimita el alcance del Servicio entregado por CFE Telecom en el Punto de Demarcación y que se especifica en la orden de servicio correspondiente
Redundante	Característica de un Servicio que consiste en tener dos rutas físicas completamente distintas, sin puntos en común, entre los puntos en que se brinda el mismo. Esta condición se define en la orden de servicio.
Reporte de Falla	Comprobante emitido por el CAC por una Interrupción o Degradación en el Servicio reportado por el Cliente.
RFC	" <i>Request For Comments</i> ", RFC por sus siglas en inglés. Memorandos publicados por la IETF que describe métodos, investigaciones o innovaciones aplicables al trabajo de Internet y sistemas conectados a Internet.
Saldo Insoluto	Cantidad que el Cliente adeuda a CFE Telecom, incluyendo intereses moratorios o gastos financieros, gastos de cobranza y cualquier otra cantidad que pudiera corresponder hasta que el Cliente ponga a disposición de CFE Telecom la Contraprestación pendiente de pago.
Servicios	Servicios Concesionados y/o Servicios No Concesionados que presta CFE Telecom, bajo los términos y condiciones señaladas en el Contrato, descripción del servicio y orden de servicio correspondiente.
Servicios Adicionales	Servicios que se proveen al Cliente adicionalmente al ancho de banda.
Servicios de Valor Agregado	Los que emplean una red pública de telecomunicaciones y que tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por algún usuario y que comercializan a los usuarios información adicional, diferente o reestructurada, o que implican interacción del usuario con información almacenada (según lo define la Ley Federal de Telecomunicaciones).
Tarifa	Es el conjunto de cargos que aplican a cada uno de los Servicios Concesionados ofrecidos por CFE Telecom.
Tiempo Promedio de Restablecimiento (TPR)	Es el tiempo promedio, medido en horas, que transcurre a partir del momento en que se levanta un Reporte de Falla y hasta que dicho reporte se cierra por el CAC para la atención de Interrupciones o Degradaciones.

Término	Definición
VTS	Valor total de servicio.

Enteradas las Partes del contenido alcance y fuerza legal del presente documento, lo firman por triplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo los días del mes de de .

“CFE TELECOM”
Comisión Federal de Electricidad

C. Teresa A. Gallegos Ramírez
Gerente de Asuntos Legales y
Regulatorios en materia de
Telecomunicaciones
Coordinación CFE Telecom

C. Javier Flores Heredia
Coordinador de Operación de Fibra
Óptica

EL “CLIENTE”

C.
Representante Legal

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Elementos de Servicio

El Servicio de Acceso a Internet consta de los siguientes elementos:

1. Puerto Internet
2. Ancho de Banda acordado en la OSI
3. Direcciones IP Públicas
4. Servicios Adicionales que son:
 - a. Direcciones IP propiedad de **CFE Telecom** que se asignan al Cliente
 - b. Hospedaje DNS
 - c. Puerto Internet Redundante
 - d. Ancho de Banda bajo Demanda

Orden de Servicio de Acceso a Internet

Es el documento a través del cual el Cliente solicita a **CFE Telecom** el Servicio de Acceso a Internet, la cual deberá estar debidamente formalizada por los representantes legales de las Partes.

La OSI incluye al menos las características mínimas técnicas para la implementación del Servicio de Acceso a Internet, los domicilios exactos de entrega del mismo, los Puntos de Demarcación, los precios específicos, el tiempo estimado de entrega, el Plazo Forzoso de contratación, las modificaciones y los cargos por las modificaciones, en su caso, al Servicio de Acceso a Internet.

Las OSI se incorporarán al Contrato, numerándose la inicial como OSI-1 y para cada OSI adicional, con el número sucesivo que le corresponda: OSI-2, OSI-3... y así sucesivamente, denominándose en su conjunto, en forma genérica OSI.

Para las modificaciones a la OSI correspondiente al mismo servicio se agregará un punto seguido del número consecutivo que modifique la OSI (ejemplo OSI-1.1; OSI-1.2).

Entrega del Servicio de Acceso a Internet

La entrega del Servicio de Acceso a Internet en el Punto de Demarcación, será realizada invariablemente por **CFE Telecom** o terceros autorizados por **CFE Telecom**.

Será responsabilidad del Cliente contar con la infraestructura y recursos necesarios para recibir el Servicio de Acceso a Internet.

El tiempo estimado de entrega establecido en la OSI, será suspendido cuando por causas imputables al Cliente no pueda llevarse a cabo la implementación del servicio. La suspensión del tiempo de entrega no podrá exceder de treinta días naturales. Si excediera de este tiempo **CFE Telecom** podrá sin responsabilidad alguna cancelar la implementación del Servicio de Acceso a Internet y el Cliente se obliga a pagar todos los costos de inversión incurridos y que fueron necesarios para la implementación del servicio descrito en la OSI correspondiente.

En todo caso, en tanto **CFE Telecom** no cancele la implementación del servicio, el Cliente se obliga a pagar a **CFE Telecom** la Contraprestación del Servicio de Acceso a Internet correspondiente durante todo el tiempo que dure dicho retraso.

En caso de que el Servicio de Acceso a Internet no se entregue por causas imputables a **CFE Telecom** dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha estimada de entrega, el Cliente puede cancelar la OSI sin responsabilidad alguna.

CFE Telecom entregará el Servicio de Acceso a Internet a través del Aviso de Entrega correspondiente. El Cliente contará con 72 (setenta y dos) horas para realizar sus pruebas y notificar al CAC de cualquier inconformidad con el Servicio de Acceso a Internet, en su caso, entregando, a **CFE Telecom** evidencia documental de que la falla en el servicio es causa imputable a **CFE Telecom**.

Una vez registrada en el CAC la inconformidad y evidencia de que la falla es imputable a **CFE Telecom**, se considerará el servicio como no entregado y **CFE Telecom** podrá realizar las pruebas que considere necesarias, fijando una nueva fecha estimada de entrega dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al registro de la inconformidad, y se seguirá el proceso de entrega señalado en la presente Cláusula.

El Plazo Forzoso del Servicio de Acceso a Internet empezará a correr a partir de la fecha del Aviso de Entrega, en la cual, el Servicio de Acceso a Internet se encuentre operando de acuerdo a las especificaciones señaladas en la OSI correspondiente.

Contrataciones y Modificaciones

Contrataciones

El Cliente podrá solicitar a **CFE Telecom**, la contratación de nuevos Servicios de Acceso a Internet o la modificación de Servicios de Acceso a Internet ya contratados, a través de la OSI, sin necesidad de celebrar otro contrato.

La instalación, renovación o modificación del Servicio de Acceso a Internet estará sujeta en todos los casos a la factibilidad técnica, financiera y disponibilidad determinadas por **CFE Telecom**.

La cotización se entregará como respuesta a una petición del Cliente. En el supuesto de que el Cliente esté de acuerdo con la mencionada cotización, las Partes suscribirán para cada Servicio de Acceso a Internet la OSI correspondiente.

CFE Telecom se reserva el derecho a renovar el Servicio de Acceso a Internet vencido.

Modificaciones

Para cualquier modificación el Cliente deberá firmar una nueva OSI que sustituirá a la anterior, en la cual se establecerán los términos y condiciones aplicables a cada caso en particular, tales como precio aplicable, costos o compensaciones a pagar por el Cliente, según sea el caso.

Las modificaciones anteriores podrán realizarse, siempre y cuando del análisis técnico y financiero que lleve a cabo **CFE Telecom** se confirme que son factibles de ejecutarse y ni el valor total de la OSI por el plazo inicial ni el beneficio neto para **CFE Telecom** se vea disminuido.

En caso que el Cliente requiera aumentar el Ancho de Banda Comprometido de un servicio ya proporcionado, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. Se determinará la fecha exacta de terminación de la OSI (OSI.1) por el Plazo Forzoso ("Vencimiento Inicial").
2. En el momento que el Cliente solicite el aumento de Ancho de Banda Comprometido firmará una OSI, en la forma que lo establece la sección de OSI que se detalla anteriormente (OSI.1.1), señalando la capacidad nueva requerida, estableciendo el Precio que corresponda al total de la capacidad contratada, por el Plazo Forzoso que requiera el Cliente el cual no podrá ser menor al Plazo Forzoso pactado originalmente. En la modificación a la OSI se deberá especificar claramente el Vencimiento Inicial.

En caso que el Cliente requiera disminuir el Ancho de Banda Comprometido de un servicio ya proporcionado y que fue sujeto a aumento de Ancho de Banda Comprometido, se aplicará el siguiente procedimiento:

Al día siguiente hábil del Vencimiento Inicial de la OSI (OSI.1), el Cliente tendrá derecho a reducir el Ancho de Banda Comprometido hasta por la capacidad contratada originalmente, cancelando sin penalización por terminación anticipada la OSI (OSI.1 y OSI.1.1) y firmará una nueva OSI (OSI.2), estableciendo el Precio que corresponda a la capacidad restante, por el Plazo Forzoso que requiera el Cliente, el cual no podrá ser menor al Plazo Forzoso de la OSI (OSI.1.1). Si el Plazo Forzoso que le resta a la OSI (OSI.1.1) es menor a un año, el Cliente se obliga a contratar la capacidad por un Plazo Forzoso mínimo de un año.

CFE Telecom se reserva el derecho a autorizar las modificaciones al Servicio de Acceso Internet señaladas anteriormente.

Acuerdos de Nivel de Calidad de Servicio

Medidas de Nivel de Servicio

Parámetros que definen el nivel calidad del servicio ofrecido.

TABLA MEDIDAS DE NIVEL DE SERVICIO

Medida	Descripción	Valor
Latencia Nacional	Valor máximo en ms que tardará un paquete en ir y regresar entre los ruteadores extremos más lejanos en la red Internet de CFE Telecom	70 ms
Latencia a Red EEUU	Latencia máxima entre ciudad de México y el primer ruteador en EEUU	50 ms
Latencia Cliente	Latencia máxima entre el Puerto Internet del Cliente y el ruteador de acceso a Internet del proveedor de CFE Telecom.	100 ms
TPR	Tiempo promedio de restablecimiento	7 horas
TPR Conexión redundante	Tiempo promedio de restablecimiento de una conexión con Puerto Internet Redundante	3.5 horas
TPR problema no crítico	Tiempo promedio de restablecimiento de una falla que no afecta la Disponibilidad	24 horas
Disponibilidad de Puerto	Disponibilidad anual del Puerto Internet	99.92%
Disponibilidad de Conexión redundante	Disponibilidad anual de una conexión redundante, compuesta por un Puerto Internet y un Puerto Internet Redundante	99.999%

Medición de Niveles de Servicio

Las incidencias se miden a partir de que el Cliente abre un reporte en el CAC de **CFE Telecom**.

Los parámetros se medirán anualmente contados a partir del Aviso de Entrega o la última compensación. En caso de existir compensaciones, los parámetros de nivel de servicio se medirán a partir de la última compensación entregada.

Conceptos que no afectan la Disponibilidad:

1. Tiempos de espera o negación de acceso ya sea a los equipos ubicados en las instalaciones del Cliente, o bien a sus instalaciones.
2. Interrupciones a las actividades del personal de **CFE Telecom** por parte del Cliente.
3. Caso fortuito o de fuerza mayor (excepto que la interrupción del Servicio de Acceso a Internet se vea afectado por la interrupción del servicio de telecomunicaciones (medio de transporte) debido a un caso fortuito o fuerza mayor).
4. Interrupción del Servicio de Acceso a Internet acordada por las Partes, o autorizada por el Cliente.
5. Ventanas de mantenimiento programadas.
6. Actualizaciones de equipo, dispositivos o sistemas (software) considerados como un mantenimiento programado y acordado previamente con el Cliente.
7. Interrupciones o degradaciones durante ventanas de mantenimiento. Las Partes convienen que las degradaciones, interrupciones y suspensiones del Servicio de Acceso a Internet que tengan lugar durante una ventana de mantenimiento, no se tomarán como incumplimientos al presente Contrato, ni para computar en los índices de calidad aplicables a los mismos.

Compensaciones

En caso que varias medidas de nivel de servicio se vean afectadas por la misma falla, se aplicará únicamente la compensación correspondiente al mayor monto.

Se otorgarán compensaciones al Cliente por incumplimiento de medidas en los niveles de Servicio de Acceso a Internet según los siguientes criterios:

TABLA COMPENSACIONES POR FALLAS EN ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Medida	Descripción	Compensación
Latencia Nacional	La latencia nacional se mantiene por más de 12 horas por encima de su valor máximo	10% servicio mensual
Latencia EEUU	La latencia al proveedor EEUU se mantiene por más de 12 horas por encima de su valor máximo	10% servicio mensual
Latencia Cliente	La latencia al proveedor Internet se mantiene por más de 12 horas por encima de su valor máximo	10% servicio mensual
Disponibilidad de Puerto	Puerto Internet disponible en un porcentaje de tiempo menor al especificado	20% de la renta mensual
Disponibilidad de Conexión redundante	Conexión redundante total (incluyendo los dos puertos) disponible en un porcentaje de tiempo menor al especificado	20% de la renta mensual

La Tabla de Compensaciones anterior se aplicará, asimismo, cuando la falla en el Servicio de Acceso a Internet se derive de una interrupción en el servicio de telecomunicaciones (medio de transporte) a causa de que **CFE Telecom** requiera dar prioridad al Servicio Público de Energía Eléctrica.

En caso de resultar procedente el reclamo de alguna compensación para el Servicio de Acceso a Internet, ésta se reflejará en la factura del mes inmediato posterior que corresponda a la fecha en que se haya determinado la procedencia de la compensación.

Límite de Responsabilidad

Límite de Responsabilidad Técnica

Queda expresamente entendido entre las Partes que la responsabilidad técnica de **CFE Telecom** para el Servicio de Acceso a Internet se limitará exclusivamente a la infraestructura de **CFE Telecom** incluyendo el acceso a Internet.

Suspensión y Reconexión

Suspensión por **CFE Telecom** del Servicio de Acceso a Internet

CFE Telecom podrá suspender en cualquier momento el Servicio de Acceso a Internet por violación por parte del Cliente a las “Políticas de Uso Aceptables para la Infraestructura de **CFE Telecom**” que se especifican en el apartado correspondiente que se incluye más adelante en el presente documento.

El Cliente podrá solicitar por escrito a **CFE Telecom**, la reconexión del Servicio de Acceso a Internet que se hayan suspendido en un lapso no mayor a los 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de suspensión. Para tal efecto, el Cliente deberá acompañar con su solicitud de reconexión, el pago o la evidencia del pago de los adeudos y de los *(intereses moratorios/gastos financieros)* en su caso, así como del pago de los cargos por concepto de reconexión de cada Servicio de Acceso a Internet suspendido. **CFE Telecom** reconectará al Cliente en un máximo de 5 días hábiles, aplicando los Acuerdos de Nivel de Servicio a partir de este plazo.

En caso de que el Cliente no solicite a **CFE Telecom** la reconexión, conforme a lo estipulado en el párrafo anterior, **CFE Telecom** podrá rescindir el Servicio de Acceso a Internet suspendido. En este caso, el Cliente quedará obligado a pagar las penalizaciones estipuladas para el caso de Terminación Anticipada por el Cliente, más la parte proporcional del Precio por el tiempo en que estuvo disponible el Servicio de Acceso a Internet, más los *(intereses moratorios/gastos financieros)* que correspondan.

Terminaciones

Terminación Anticipada por el Cliente

En caso de que de manera anticipada a la fecha de vencimiento del Plazo Forzoso, el Cliente decida dar por terminada una o varias OSI que tenga contratadas para la prestación del Servicio de Acceso a Internet, deberá calcular la penalización que le corresponda pagar de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

TABLA PENALIZACIONES POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

% VTS a Cancelar	Serv. Nuevo entre Serv. Cancelado	Penalización sobre VTS Cancelado
Menos del 50%	100% o más	0%
	De 50% hasta 100%	20%
50% al 75%	Menos de 50%	40%
	125% o más	0%
	75 % a 125%	20%
75% o mas	Menos de 75%	55%
	150% o mas	0%
	50% a 150%	35%
	Menos de 50%	75%

Valores y forma de cálculo

1. %VTS a cancelar: Uno menos el VTS que ya ha sido facturado dividido por el VTS.
2. Serv. Nuevo entre Serv. Cancelado: División del nuevo VTS dividido por el VTS del servicio cancelado.
3. Penalización sobre VTS Cancelado: Porcentaje del VTS cancelado que debe pagar el Cliente a **CFE Telecom**.

En caso de que el Cliente requiera reducir la capacidad o el Plazo Forzoso del Servicio de Acceso a Internet, asimismo, aplicará la tabla anterior.

El Cliente se obliga a notificar por escrito a **CFE Telecom** por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de terminación.

Terminación Antes de Entrega del Servicio de Acceso a Internet

El Cliente tiene hasta 15 días naturales posteriores a la firma de la OSI para cancelar sin costo dicha OSI contratada para el Servicio de Acceso a Internet. Posteriormente al plazo mencionado, aplican los términos definidos en la tabla anterior.

Terminación del Servicio de Acceso a Internet por Requerimiento de una Autoridad Competente

Cualquiera de las OSI contratadas para el Servicio de Acceso a Internet se terminará en el momento en que lo requiera la autoridad competente, siendo obligación del Cliente cubrir cualquier adeudo que exista por los servicios prestados.

Facturación y Pagos

CFE Telecom iniciará la facturación a partir de la notificación del Aviso de Entrega del Servicio de Acceso a Internet, con la cual inicia la obligación de pago para el Cliente.

CFE Telecom podrá emitir facturas por conceptos procedentes dentro de los cuales se incluyen de manera enunciativa más no limitativa, proyectos especiales, (*intereses moratorios/gastos financieros*), servicios no facturados, cheques devueltos y cargos por reconexión.

Cargos Omitidos

CFE Telecom podrá presentar cargos omitidos en facturas complementarias, por Servicios de Acceso a Internet omitidos o incorrectamente facturados hasta 90 (noventa) días naturales después de la facturación de la Contraprestación. Estos cargos, no devengarán interés alguno durante el tiempo transcurrido entre la fecha en que debió emitirse y aquella en que se expida. **CFE Telecom** está facultada para incluir en dichas facturas, (*intereses moratorios/gastos financieros*), cargos del importe de cheques devueltos y comisiones de los mismos por las instituciones de crédito, y otros cargos procedentes.

Tiempo de Pago

El Cliente pagará mensualmente a **CFE Telecom**, la Contraprestación dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al último día de cada mes de Servicio de Acceso a Internet facturado. Sin perjuicio de lo anterior, **CFE Telecom** entregará al Cliente, dentro los primeros cinco días hábiles siguientes a la Fecha de Corte de cada mes, las facturas correspondientes al período mensual devengado, las cuales serán definitivas entre las Partes salvo error en el cálculo, el cual será resuelto conforme a lo estipulado en el Procedimiento de Aclaraciones que se indica más adelante.

La facturación del Servicio de Acceso a Internet se efectuará a mes vencido para los cargos por el Puerto **CFE Telecom** y Ancho de Banda Comprometido.

La Fecha de Corte del Ancho de Banda bajo Demanda será los días 25 de cada mes, los cargos por los días restantes del mes se reflejan en la factura del mes siguiente.

En caso que el inicio del Servicio de Acceso a Internet sea distinto al día de inicio del ciclo de facturación, se realizará un cargo prorrateado por los días que falten.

Objeción de Cargos

El Cliente podrá objetar cargos en las facturas que **CFE Telecom** le haga llegar, siguiendo el procedimiento que adelante se indica. Los cargos no objetados deberán pagarse conforme a lo estipulado por las Partes.

Las Partes convienen en que el Cliente pagará (*intereses moratorios/gastos financieros*) en favor de **CFE Telecom**, con respecto a los cargos cuyas objeciones no hayan resultado procedentes desde la fecha en que debió hacerse el pago.

Procedimiento de Aclaraciones y Solicitud de Compensaciones

Para dar inicio al proceso de aclaraciones o para solicitar compensaciones, el Cliente deberá presentar su solicitud por escrito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que haya recibido la factura. El escrito de solicitud deberá contener:

1. La manifestación de rechazo de aquellos cargos objetados o niveles de servicio no cumplidos y las razones que la motivan, en su caso.
2. Acompañar una relación desglosada de los cargos no objetados y el pago de los mismos;
3. En caso de reclamo por niveles de servicio, acompañar la relación de los Reportes de Falla correspondientes.

4. Transcurrido el término mencionado anteriormente sin que se presente objeción a la factura se entenderá que la misma ha sido aceptada y que el Cliente reconoce y pagará todos y cada uno de los cargos establecidos en la factura.

Dentro de un plazo que no excederá de 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que haya recibido el reclamo, **CFE Telecom** revisará la factura y sus registros del Servicio de Acceso a Internet y los comparará con los argumentos ofrecidos por el Cliente para determinar la procedencia de la solicitud y llevará a cabo con éste las conciliaciones que resulten pertinentes. En caso de ser necesario, presentará la documentación o información adicional necesaria que se requiera para la atención de la solicitud.

En el caso de que la solicitud haya resultado no procedente, **CFE Telecom** lo notificará por escrito al Cliente indicando las razones de ello y aplicará el cargo en la facturación del siguiente mes, aplicando los cargos por morosidad, en su caso.

Las solicitudes que no reúnan los requisitos establecidos no tendrán validez alguna.

Precios y Descuentos

Los Precios y descuentos aplicables al Servicio de Acceso a Internet se encuentran señalados en la Lista de Precios vigente a la fecha de contratación del Servicio de Acceso a Internet mismo, disponible en las oficinas de **CFE Telecom**.

Cuando se aplica, el Precio del Ancho de Banda bajo Demanda se calcula basado en el percentil 95 por cada uno de los puertos que se utiliza.

Actualización de Precios

CFE Telecom podrá modificar el Precio del Servicio de Acceso a Internet en cualquier momento, sin embargo dicha modificación en ningún caso podrá incrementar el Precio aplicable a las OSI vigentes suscritas por las Partes con anterioridad a la referida modificación.

El nuevo Precio del Servicio de Acceso a Internet se aplicará a los servicios que sean contratados con posterioridad a la modificación a través de una nueva OSI.

Políticas de Uso Aceptable para la Infraestructura de CFE Telecom

El Cliente se compromete a no realizar actos, actividades o acciones que puedan afectar la seguridad, integridad y calidad del Servicio de Acceso a Internet prestado por la infraestructura de **CFE Telecom** y a otros usuarios de la misma, o bien, cualquier otro acto de uso del Servicio de Acceso a Internet que contravenga disposiciones legales aplicables, que de manera enunciativa pueden inscribirse en el ámbito de las telecomunicaciones, de seguridad de la información, derechos de propiedad intelectual, derechos de privacidad o cualquier acto que pueda constituir un crimen o delito.

En consecuencia, **CFE Telecom** se reserva el derecho de suspender o cancelar el Servicio de Acceso a Internet a un Cliente que haya incurrido en alguna de las prácticas referidas anteriormente, sin previa notificación. En el caso de cancelación el Cliente se obliga a cubrir las penalizaciones establecidas para terminación anticipada.

Las actividades no aceptadas incluyen entre otras, el intento o la realización de: sabotaje de equipos o redes; interferir con o negar el servicio a cualquier usuario o equipo; falsificar identificación del usuario; introducir programas maliciosos; escanear redes de terceros sin su autorización; cualquier forma de monitoreo sin autorización; anular o rodear cualquier sistema de seguridad; interferir sesiones establecidas; simulación de sitios web de terceros (phishing); redireccionar usuarios a sitios apócrifos (pharming); proveer datos falsos o incorrectos en formularios; alterar los procesos de medición de tráfico.

Protocolos de Enrutamiento e Intercambio de Rutas

CFE Telecom se reserva el derecho de limitar el número de rutas que aceptará si comprueba que el Cliente envía publicaciones de rutas excesivas o innecesarias, basado en la recomendación RFC 2439 emitida por la IETF o cualquier otro estándar aplicable.

Seguridad

El Cliente será responsable de la seguridad de sus propias redes, equipos y sistemas de información y **CFE Telecom** no asume responsabilidad alguna, ni obligación frente al incumplimiento por la violación tácita o implícita de las medidas protectoras impuestas por el Cliente.

Fallas en el Servicio

Reporte y Atención a Fallas

Al momento que el Cliente requiera reportar un incidente en el Servicio de Acceso a Internet debe abrir un reporte vía telefónica y proveer lo siguiente al operador del CAC.

1. Teléfono de contacto
2. Número de ID del servicio afectado
3. Descripción detallada del problema.
4. El CAC entregará un número de reporte para seguimiento y solución del problema.

Escalación

En caso de que el Reporte de Fallas no haya sido solucionado dentro de los tiempos de escalación, el Cliente podrá comunicarse directamente con los superiores del encargado de atender el citado reporte, dicha comunicación se atenderá a los intervalos y tiempo de escalación establecidos.

Procedimiento de Escalación.

El Cliente podrá contactar directamente a los funcionarios jerárquicos inmediatos siguientes a aquel que hubiere atendido el Reporte de Fallas, y así sucesivamente, conforme a lo establecido en la TABLA, SEVERIDAD DE FALLA, considerando los intervalos de tiempo estipulados.

TABLA, SEVERIDAD DE FALLA

NIVEL	Severidad 1	Severidad 2	Severidad 3
Centro de Atención a Clientes	Aviso inmediato vía telefónica.	Aviso inmediato vía telefónica.	Aviso inmediato vía telefónica.
Jefe del Centro de Atención a Clientes	Después de 35 minutos.	Después de 3 horas.	Después de 12 horas.
Subgerente de Operación	Después de 2 horas	Después de 5 horas.	Después de 18 Horas.
Gerente de Operación	Después de 3.5 horas.	Después de 7 horas.	Después de 24 horas.
Coordinador de Operación de Fibra Óptica	Después de 7 horas	Después de 14 horas	Después de 48 horas

TABLA, NIVELES DE SEVERIDAD

Severidad	Descripción
Severidad 1	Interrupción total del servicio
Severidad 2	Intermitencia en el servicio, no permite un uso constante
Severidad 3	Degradación del servicio, permite el uso del servicio

TABLA, CONTACTOS DE ESCALACIÓN

Nivel	Cargo	Contacto	Teléfono
Nivel 1	Centro de Atención a Clientes (CAC)	Personal de Turno	01800 111 2338
Nivel 2	Jefe de CAC	Ing. David Alejandro Rivero Puente	(55)5490.0400 Ext. 31873
Nivel 3	Subgerente de Operación	Ing. Manuel Rodríguez Mejía	(55)5490.0400 Ext. 31871
Nivel 4	Gerente de Operación	Ing. Leticia Hernández Soto	Cel: 55.3466.4619
Nivel 5	Coordinador de Operación de Fibra Óptica	Ing. Javier Flores Heredia	Cel: 55.2129.9756

Continúan firmas en siguiente hoja.

Enteradas las Partes del contenido alcance y fuerza legal del presente documento, lo firman por triplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo los días del mes de de .

“CFE TELECOM”
Comisión Federal de Electricidad

C.Teresa A. Gallegos Ramírez
Gerente de Asuntos Legales y
Regulatorios en materia de
Telecomunicaciones
Coordinación CFE Telecom

C. Javier Flores Heredia
Coordinador de Operación de Fibra
Óptica

EL “CLIENTE”

C.
Representante Legal