

040831

Ciudad de México a 08 de junio de 2016.

**UNIDAD DE CUMPLIMIENTO  
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**

Av. Insurgentes Sur No. 1143,  
Col. Nochebuena, C.P. 03720,  
Del. Benito Juárez,  
México, D. F.  
Presente

2016 JUN 1 PM 6 08

Asunto: Código de Prácticas Comerciales  
Condición 11.

**EDGAR BOLAÑOS ROJAS**, en mi carácter de representante legal de **OPENIP COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. ("OPENIP")**, personalidad que tengo debidamente acreditada ante este H. Instituto, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en calle Dickens No. 43, Int. 501, Col. Chapultepec Polanco, C.P., 11560, en esta Ciudad de México, autorizando para los mismos efectos y realizar cualquier tipo de gestiones al Ing. Javier Aguilar Muñoz, así como al C. Julio Cesar Rodriguez Gonzalez ante este Instituto Federal de Telecomunicaciones, con el debido respeto comparezco y expongo:

Por medio del presente escrito, vengo a dar cumplimiento a lo ordenado en la **Condición Número 11** de la Concesión Única para Uso Comercial, otorgado a mi representada para prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Radiodifusión de fecha 16 de junio de 2015, la cual establece:

**11. Código de Prácticas Comerciales.** El Concesionario deberá publicar en su página de Internet o en su caso, proporcionar a sus Usuarios Suscriptores, una copia del Código de Prácticas Comerciales, el cual establecerá claramente todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipo, mediación en caso de controversias y deberá contener, además, la siguiente información:

11.1. Descripción de los Servicios que preste;

11.2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza de los Servicios;

11.3. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los Servicios que presta;

11.4. Teléfonos, correos y ubicación de centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones, el cual deberá estar en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, sin perjuicio de otros medios de atención a clientes;

11.5. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes;

11.6. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregó al Usuario Suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato, y

11.7. Política de cancelación de servicios, sin perjuicio de que el Usuario o Suscriptor liquide los adeudos acumulados. En este sentido, las cancelaciones deberán realizarse sin

*costo extra para el Usuario o Suscriptor y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros Usuarios que solicitan otro tipo de servicios.*

*El Código de Prácticas Comerciales no deberá contener obligaciones a cargo del Suscriptor o el Usuario que no estén incluidas expresamente en el contrato de prestación de servicios.*

*El Concesionario deberá tener a disposición del Instituto el Código de Prácticas Comerciales cuando éste lo requiera.*

En este contexto, vengo a presentar el Código de Prácticas Comerciales de OPENIP (el cual se acompaña al presente como **Anexo A**), el cual contiene la metodología entre mi representada, su personal, sus usuarios y suscriptores, así como los términos en los que se brindaran los servicios autorizados en el Título de Concesión Única otorgado a mi representada.

Por lo anteriormente expuesto, atentamente solicito a este H. Instituto, se sirva:

**Primero.** Tenerme por presentado en términos del presente escrito, dando debido cumplimiento a la Condición 11. del Título de Concesión Única para Uso Comercial, otorgado a mi representada para prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Segundo.** Se me tenga por presentado con el Código de Prácticas Comerciales de mi representada.

ATENTAMENTE



---

EDGAR BOLAÑOS ROJAS  
REPRESENTANTE LEGAL



**OPENIP, S.A. DE C.V.**

***CODIGO DE  
PRACTICAS COMERCIALES***

## ÍNDICE

- I. Cartera de Servicios.
- II. Procesos y condiciones para la contratación, cancelación y/o terminación de servicios.
- III. Procedimiento de Facturación
- IV. Tarifas, estructura y montos
- V. Procedimiento el usuario debe seguir para la adquisición equipo necesario para la prestación del servicio.
- VI. Propiedad del equipo terminal.
- VII. Instalación y/o activación del equipo.
- VIII. Pagos del servicio y criterios que aplican suspensión y la reanudación del mismo.
- IX. Servicio a clientes para la atención consultas, reclamaciones, fallas y/o quejas relacionadas con los servicios
- X. Mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos el OPENIP.
- XI. Contra robo del equipo.
- XII. Confidencialidad
- XIII. Domicilio comercial de OPENIP.
- XIV. Promociones y forma de darse a conocer ante los usuarios.



## **I. SERVICIOS**

OPENIP, S.A. DE C.V. (OPENIP), al amparo del permiso para establecer y operar o explotar una red pública de servicios de voz de Telefonía Básica Nacional e Internacional Provisión de Capacidad de la Red y Comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ (en adelante, la "CONCESIÓN"), está autorizada para vender los servicios de telefonía nacional y larga distancia internacional en cualquier parte de la República Mexicana.

Se entiende como Servicio nacional: aquél por el que se conduce tráfico conmutado entre centrales que se encuentren dentro del territorio nacional y el Servicio de Larga Distancia Internacional comprende la tramitación de la llamada a cualquier otro país del mundo:

1. Servicio Nacional. (Tráfico conmutado dentro de la república Mexicana)
2. Larga Distancia Internacional. (Tráfico conmutado para NANPA que incluye USA y Canadá)
3. Larga Distancia Mundial (Tráfico al resto del mundo)

## **II. PROCESOS DE CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN Y/O TERMINACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

### **a. FORMAS DE CONTRATACION DE SERVICIOS**

OPENIP suscribirá con sus usuarios el modelo de contrato de adhesión aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo subsecuente, "PROFECO"). De conformidad con el referido contrato, OPENIP proporcionará al usuario los servicios que se especifiquen en el Anexo de Servicios del Contrato. Para que pueda entenderse que una solicitud de servicios por parte del usuario hacia OPENIP ha sido aceptada, las partes contratantes deben suscribir el Anexo de servicios que forma parte integrante del contrato; no obstante, la prestación de los servicios quedará sujeta a que el usuario realice los pagos que se indiquen del mismo en las siguientes modalidades:

- i. Enlace dedicado: Mediante un enlace dedicado de telecomunicaciones que conecten al domicilio del usuario con la central de OPENIP, para que esta reciba sus solicitudes de llamadas de larga distancia de manera directa y enrute las mismas hacia los destinos solicitados.
- ii. Enlace vía Internet: Aprovechando las nuevas tecnologías el usuario final se puede conectar con la central de OPENIP vía IP y de esta forma enviar las solicitudes de llamadas de larga distancia para su tramitación por parte de OPENIP.

OPENIP se obliga a instalar los servicios en la fecha, lugar y forma acordada en el contrato respectivo, previamente el usuario deberá haber concluido las adecuaciones necesarias en el sitio instalación con base en las condiciones establecidas en el Anexo de servicios acordado del contrato. OPENIP prestará los servicios los 365 días del año, las 24 horas del día, y brindará al usuario la disponibilidad de los servicios establecida en el Anexo Nivel de Servicios Acordado del contrato.

A la firma del Anexo de Servicios del contrato, el usuario designará un técnico que resida en sitio, para la instalación de los servicios, mismo que deberá contar con la autoridad y responsabilidad necesaria para participar en las pruebas de aceptación de los servicios y en todo lo que se establezca en el Anexo de Servicio del contrato. El responsable técnico deberá actuar como punto de contacto con el usuario para todo lo que se refiera a las actividades desarrolladas por OPENIP y será el único responsable para solicitar las altas, bajas o modificaciones de los servicios, que deban realizarse en nombre del usuario. El usuario podrá cambiar de representante mediante un aviso por escrito a OPENIP con cuando menos 5 días hábiles anteriores a que el cambio surta efectos.



OPENIP podrá ofrecer planes, paquetes o promociones que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes y contará con la opción de ofrecerle al usuario cada servicio adicional o producto para usuarios que se lo soliciten a OPENIP.

Por lo que hace al periodo de contratación de los servicios concesionados, éste será convenido entre las partes. el que podrá rescindirse o terminar anticipadamente sin responsabilidad para las partes, si se cumplen con las causales especificadas en el contrato, obligándose a informar fehacientemente al usuario que el convenio está por concluir, con 30 días de anticipación a la fecha en que éste termine, por cualquiera de los medios acordados por las partes en el contrato. Una vez concluido el plazo, el usuario podrá dar por terminado el contrato, solicitándolo por escrito con 30 días de anticipación en cualquier momento, sin responsabilidad alguna.

#### b. GASTOS DE INSTALACIÓN

Toda instalación de un servicio nuevo tendrá un costo previo señalado en el contrato dependiendo de la infraestructura que se tenga que instalar en sitio así como de las condiciones del sitio y el tipo de equipamiento que demande tanto el servicio, como el cliente.

#### c. TERMINACIÓN ANTICIPADA SERVICIOS

La relación contractual entre OPENIP y el usuario terminará anticipadamente mediante notificación por escrito a la otra parte, por cualquiera de las siguientes causas: (i) en cualquier momento, por escrito a OPENIP, sujeto a las reglas o condiciones establecidas si se firmó un contrato a plazo forzoso; (ii) por la imposibilidad permanente de OPENIP para continuar con la prestación de los servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor; (iii) por destrucción total del equipo o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al usuario; (iv) si la suspensión del servicio como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor dura más de 30 días naturales; (v) si el usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de OPENIP; (vi) si OPENIP no presta los servicios en la forma y términos contratados, o en contravención a los estándares de calidad establecidos en las disposiciones legales aplicables; (vii) por orden de autoridad competente, (viii) por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente. La terminación anticipada del contrato no eximirá al usuario del cumplimiento de aquellas obligaciones que, conforme al contrato que sea suscrito entre las partes, deban subsistir a la terminación de éste, incluyendo sin limitar, el pago de adeudos anteriores y/o y los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.

#### d. PROCESOS DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS.

El usuario de ser el caso, podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos a los servicios originalmente contratados, para lo cual OPENIP tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación por escrito del usuario para procesar la baja del mismo, sin que ello implique la suspensión o cancelación del servicio originalmente contratado.

En caso de que se den actualizaciones a planes o paquetes aplicables a los servicios contratados por el usuario respecto de las características y/o contenidos de los mismos, OPENIP deberá notificar ese hecho con al con al menos 15 días naturales de anticipación y por escrito a la fecha que dicha modificación. En caso que la modificación implique un aumento en las tarifas y/o una disminución en los servicios originalmente contratados, el usuario podrá solicitar la cancelación de los servicios sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

En cualquier caso que OPENIP llegare a incrementar las tarifas aplicables a los servicios contratados por el usuario, OPENIP le notificará al usuario, por cualquiera de los medios pactados en el contrato, con al menos 15 días naturales de anticipación y por escrito, el nuevo



monto tarifario aplicable. En caso que el usuario no llegare a estar de acuerdo con dicho incremento tarifario y así se lo haga saber a OPENIP por escrito, dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha entrada en vigor de las nuevas tarifas, podrá dar por terminado el contrato sin responsabilidad y sin pena alguna aun cuando el usuario se encuentre dentro del plazo forzoso del contrato.

#### e. RESCISIÓN DEL CONTRATO.

El contrato podrá ser rescindido sin necesidad de declaración judicial o administrativa, sólo requiere ser notificado dicho hecho por escrito a la contraparte, por los medios pactados por las partes en el contrato, y dentro de los 5 días hábiles siguientes a que situación ocurra, si se actualiza cualquiera de los siguientes supuestos: (a) por término de la vigencia de la concesión; (b) por transmisión por forma de los derechos y/o obligaciones derivados del contrato en contravención a lo pactado en dicho instrumento; (c) independientemente del derecho de suspensión previsto en el contrato, OPENIP podrá optar por rescindir el contrato en forma inmediata en caso que el usuario deje cubrir la contraprestación mensual establecida el contrato; (d) por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud del contrato o por ley; (e) si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del usuario o OPENIP, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera ellos; o si el usuario o OPENIP son declarados en quiebra. La rescisión del contrato no exime a ninguna de partes respecto de las obligaciones contraídas al momento de la rescisión, o del incumplimiento de aquellas que conforme al contrato deban subsistir a la rescisión, incluyendo limitar el pago de adeudos anteriores y/o causados, y los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.

### III. FACTURACIÓN

La fecha de inicio de cobro de los servicios será la misma fecha en que se inicie la prestación de los mismos, aunque el usuario no los utilice o no este en posibilidad de utilizarlos. En caso que dicha activación no coincida con inicio del mes calendario, se facturará parcialmente el primer mes. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda. El último mes, de resultar también parcial, se facturará conjuntamente con el mes que lo preceda.

OPENIP le entregará al usuario, por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura, según corresponda, que contendrá los datos específicos de los servicios contratados, así como la descripción de la contraprestación, costos y demás conceptos aplicables. Dicho estado de cuenta y/o factura, con la previa autorización del usuario, se enviará a la cuenta de correo electrónico que para esos efectos señale el usuario o, en su caso el usuario podrá consultar el estado de cuenta y/o factura en el domicilio de OPENIP; por lo menos con 10 naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios. No obstante lo anterior, el usuario y OPENIP, con posterioridad, podrán utilizar cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura.

También existe la posibilidad de que el usuario contrate vía prepago el servicio de larga distancia, la cual tendrá un plazo para el uso del débito abonado a dicha cuenta, el usuario recibirá en el domicilio señalado en su contrato el estado de cuenta mensual que especifique y desglose los consumos del mes inmediato anterior, así como el saldo que arroje el uso de su servicio del mes correspondiente.

### IV. ESTRUCTURA TARIFARIA

Las tarifas que aplicará OPENIP a sus usuarios en la comercialización de los servicios serán las que se encuentran inscritas en el Registro de Telecomunicaciones y que han sido autorizadas por la autoridad correspondiente; mismo que, en términos artículo 178 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, es gratuito y puede ser consultado vía remota por el público en general. Sin perjuicio de lo anterior, ejemplares de la(s) constancia(s) de registro de tarifa(s) de OPENIP estarán a disposición de los usuarios en las oficinas corporativas de la permisionaria, como en el sitio web de la misma, no obstante OPENIP registrara ante las



autoridades promociones y/o planes tarifarios orientados a satisfacer a los diferentes tipos de mercado y necesidades de sus usuarios.

La tasación de las tarifas se hará por minuto o fracción y por mensualidad, de conformidad con de inscripción en el Registro de Telecomunicaciones que, en ese momento, se encuentre vigente ya sea, si se contrata con facturación a cada 7 días, 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se expida la factura y/o estado de cuenta respectivo, si se contrata con facturación a cada 15 días y 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se expida la factura y/o estado de cuenta respectivo, si se contrata con facturación a cada 30 días.

Si por causas directamente imputables a OPENIP, los servicios no se llegaren a prestar en la forma y los términos convenidos, OPENIP no cobrará al usuario el servicio no proporcionado o que se dejó de prestar. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, las condiciones antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del servicio excede de 24 horas consecutivas, contadas partir del que el usuario levante el reporte respectivo. El usuario deberá reportar oportunamente el evento a OPENIP, de conformidad con lo establecido en el contrato, y encontrarse al corriente con su obligación de pago de contra prestación lo previsto en el contrato.

## **V. PROCEDIMIENTO QUE EL USUARIO DEBE SEGUIR PARA LA ADQUISICIÓN EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

En principio, OPENIP dará en comodato a sus usuarios los equipos necesarios para la comercialización de los servicios, mismos que deberán ser devueltos al término de la vigencia del contrato dichos equipos deberán estar certificados por la NOM correspondiente; por lo cual, en todo momento, OPENIP será el propietario de los mismos y, por consecuencia retendrá y conservará la titularidad de todos los derechos de propiedad sobre los equipos que se instalen al usuario.

En caso de que el usuario decida utilizar equipos de su propiedad, estos deberán cumplir con la NOM correspondiente y ser compatibles con los equipos que maneje OPENIP, para estos equipos aportados por el usuario OPENIP no será responsable de los certificados de homologación de estos equipos que aporte el usuario.

## **VI. PROPIEDAD DEL EQUIPO TERMINAL**

OPENIP podrá prestar los servicios mediante la instalación de equipo de su propiedad (en lo sucesivo el "Equipo"), debiendo ello establecerse en el Anexo de Servicios del contrato. En caso que OPENIP instale el equipo, este dará en comodato al usuario por lo que, en ningún caso se considerará que hubo transmisión de los derechos sobre el Equipo en beneficio del usuario, aún y cuando este se instale en las oficinas o sitios del usuario o, en aquellos lugares que el usuario señale para tal efecto. Por lo anterior, las partes acuerdan que OPENIP retendrá y conservará en todo momento la titularidad y todos los derechos de propiedad sobre el Equipo.

El riesgo de pérdida del Equipo pasará al usuario a partir de la fecha en que el Equipo ingrese dentro del domicilio señalado por el usuario para su instalación. OPENIP hará constar la fecha, lugar y la hora de instalación de los Servicios y, por ende del Equipo, en la Orden Activación del contrato, a partir de cuyo momento el usuario constituirá como depositario el Equipo, quedando a su cargo la custodia del mismo, y asumirá las obligaciones que le correspondan en su carácter de depositario, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno por cualquier concepto o cualquier tipo de indemnización en virtud del mismo.

A solicitud de OPENIP, el usuario deberá proporcionar la documentación técnica del equipo que no haya sido proporcionado directamente por OPENIP, y que se utilice en la prestación



de servicios, se utilice con éstos o los afecte en cualquier forma, la interconexión de los servicios con el equipo del usuario, ya sea de su propiedad o alquilado a terceros, o utilizado bajo cualquier otra forma, se realizará exclusivamente por el usuario. OPENIP podrá facilitarle al usuario la asistencia que resulte necesaria para llevar a cabo tal interconexión.

El usuario deberá mantener completamente visible el etiquetado y/o leyendas colocadas sobre el Equipo, señalando que éste es propiedad de OPENIP o de los terceros a los cuales, en su caso corresponda. El usuario no podrá vender, ceder, gravar transmitir o disponer de cualquier forma del Equipo, ya sea parcial o totalmente.

Todas las actualizaciones y mantenimientos correctivos y preventivos del equipo terminal proporcionado por OPENIP deberán ser sin cargo alguno al usuario final, salvo que se demuestre que el daño causado fue por negligencia o culpa directa del usuario o por cualquier persona ajena a OPENIP.

Caso contrario de cuando el equipo terminal sea aportado por el usuario, todas las actualizaciones, y mantenimientos correctivos y/o preventivos serán responsabilidad del usuario.

## **VII. INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO.**

Dentro del plazo señalado en el Acta de Activación de los servicios que suscriba OPENIP con el usuario, el cual será establecido de común acuerdo entre las partes contratantes, OPENIP enviará a su personal debidamente capacitado a hacer la instalación y activación del Equipo en el domicilio que hayan acordado las partes conforme a términos estipulados en el contrato. Una vez efectuada la instalación, el usuario podrá hacer uso de los servicios contratados y desde esa fecha empezarán a cobrarse y facturarse servicios mensualmente.

El usuario deberá acondicionar debidamente el sitio de instalación de los Equipos conforme a los lineamientos e instrucciones que le dé OPENIP, a fin de que se lleve a cabo la instalación y buen funcionamiento de los Equipos, incluyendo sin limitar aspectos o requerimientos de seguridad, ambientación, aire acondicionado y ventilación.

Al momento de que la instalación quede concluida, la persona responsable por parte del usuario y que se encuentre definida en el contrato como responsable de la recepción del servicio, firmará el acta de recepción y entrega del servicio, para que a partir de ese momento se genere la facturación correspondiente.

## **VIII. PAGOS DEL SERVICIO Y CRITERIOS QUE APLICAN SUSPENSIÓN Y LA REANUDACIÓN DEL MISMO.**

Los servicios se cobrarán a partir del día en que éstos sean activados al usuario por parte de OPENIP, independientemente de que el usuario los haya utilizado o no haya estado en posibilidad de utilizarlos. Si el usuario por alguna causa no recibe las facturas para el pago mensual del servicio, ello no lo exime de la obligación de pago puntual del servicio, ya que es su obligación consultar con OPENIP el monto que adeuda de acuerdo a lo siguiente: , si se contrata con facturación a cada 7 días, 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se expida la factura y/o estado de cuenta respectivo, si se contrata con facturación a cada 15 días y 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que se expida la factura y/o estado de cuenta respectivo, si se contrata con facturación a cada 30 días.

El pago por la prestación de los servicios se realizará en el domicilio definido en el contrato por OPENIP, o mediante transferencia bancaria a la cuenta que OPENIP notifique al usuario por cualquiera de los medios pactados en el contrato, a la fecha en que OPENIP expida la factura y/o estado de cuenta respectivo. La factura y/o estado de cuenta que amparen los importes derivados de la prestación de los servicios estarán a disposición del usuario.

Si el usuario incumple con el pago de la tarifa correspondiente a un periodo de facturación de los servicios contratados por el usuario, OPENIP suspenderá dichos servicios sin



responsabilidad alguna frente al usuario o terceros. En caso de que el usuario lo solicite y OPENIP acepte, OPENIP restablecerá los servicios, para cuyo efecto el usuario deberá cubrir previamente los adeudos e intereses moratorios existentes.

## **IX. SERVICIO A CLIENTES PARA LA ATENCIÓN CONSULTAS, RECLAMACIONES, FALLAS Y/O QUEJAS RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS**

El usuario deberá reportar las fallas en servicios al número telefónico de la Mesa de Servicios OPENIP como punto de contacto del usuario. Para considerar el reporte de la falla como debidamente presentado, el usuario deberá proporcionar la siguiente información: (a) el estatus de los leds indicadores del módem; y (b) confirmar el acceso al inmueble donde se encuentren instalados los equipos para atención en sitio.

En caso de quejas, consultas, reclamaciones, sugerencias o comentarios, el usuario deberá dirigirse con la persona, cuyo nombre y datos de contacto se indican en el contrato, y conforme a la matriz de escalamiento que en el contrato se indica.

## **X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS EQUIPOS EI OPENIP**

El usuario deberá notificar a OPENIP cualquier daño, desperfecto o deterioro que llegare a sufrir el Equipo, así como las fallas en los servicios, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a que ocurra tal circunstancia, en el número telefónico y/o en el correo electrónico que se establezca para esos fines en el contrato. El usuario no podrá realizar modificación o reparación alguna en Equipo.

En todo caso, el mantenimiento, reparaciones y modificaciones en el Equipo se realizarán única y exclusivamente por el personal autorizado de OPENIP, o por los contratistas que OPENIP designe para ese fin, para lo cual el usuario deberá dar acceso incondicional e irrestricto a dichas personas, los 365 días del año, las 24 horas del día, para efecto de que lleven a cabo las reparaciones y modificaciones correspondientes, previo aviso por parte de OPENIP hacia el usuario por cualquiera de los medios acordados en el contrato, para concertar el momento de la visita en el domicilio del usuario.

OPENIP estará encargado del mantenimiento preventivo y correctivo del Equipo, mismo que se realizará sin costo alguno para el usuario, salvo que el daño, pérdida o menoscabo que sufra el Equipo ya en su estructura, operación o en cualquier otra forma, sean consecuencia de los actos u omisiones del usuario o de sus contratistas, empleados, visitantes o terceros, que llegasen a acceder al sitio donde encuentre instalado el Equipo.

El usuario permitirá al personal de OPENIP debidamente identificado para que realice labores mantenimiento, reparación y modificación del Equipo, así como al Instituto Federal de Telecomunicaciones y demás autoridades competentes a fin de que éstas lleven a cabo vistas de verificación y/o inspección sobre el funcionamiento de los servicios y del Equipo.

El usuario será responsable e indemnizará a OPENIP por cualquier daño, pérdida o menoscabo que sufra el Equipo, ya en su estructura, operación o en cualquier otra forma, derivados de los actos u omisiones del usuario o de sus contratistas, empleados, visitantes o terceros, que llegaren al sitio donde se encuentre instalado el Equipo. En tal caso, el usuario a su elección, deberá cubrir la reparación del Equipo o el valor del mismo cuando el Equipo no sea susceptible de reparación, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que reciba requerimiento para tal efecto por parte de OPENIP.

## **XI. CONTRA ROBO DEL EQUIPO**

OPENIP podrá solicitar la liquidación del equipo que fuera sustraído de las instalaciones del usuario a precios de mercado y considerando la antigüedad y depreciación del mismo.

## **XII. CONFIDENCIALIDAD.**



La información y documentación que intercambien las partes en virtud del cumplimiento y ejecución del contrato será **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL** durante la vigencia del Contrato más 5 (cinco) años contados a partir de la fecha de terminación o rescisión del mismo, excepto si la misma es solicitada por autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, la parte que haya recibido el requerimiento respectivo deberá notificar del mismo en forma inmediata la parte a que pertenezca tal información y/o documentación.

Las partes podrán utilizar la información confidencial únicamente con el consentimiento previo y por escrito de la otra parte. No se considerará información confidencial aquella que: (i) se pueda demostrar que obraba en poder de la otra parte con anterioridad a firma del contrato y que no de carácter confidencial; (ii) que sea o transforme en pública o del conocimiento común sin que medie culpa, negligencia o provenga de un acto imputable a alguna de las partes; y/o (iii) que se obtenga de un tercero que no guarde una obligación de confidencialidad con alguna de las partes y que haya obtenido la información de forma lícita.

### **XIII. DOMICILIO COMERCIAL DE OPENIP**

La oficina de OPENIP se ubica en \_\_\_\_\_, Colonia \_\_\_\_\_,  
Delegación \_\_\_\_\_ C. P. \_\_\_\_\_; en \_\_\_\_\_.

Atención vía telefónica () \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_

Página Web: \_\_\_\_\_

Horario de oficina es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.

### **XIV. PROMOCIONES Y FORMA DE DARSE A CONOCER ANTE LOS USUARIOS**

OPENIP se apoyará en los medios de comunicación para dar a conocer los servicios que presta, tales como periódicos, carteles y volantes, a fin de que los usuarios cuenten con información más amplia sobre las ventajas que ofrece la comercialización de los servicios por parte de OPENIP en comparación con otros prestadores de ese mismo servicio.