

Level(3)
COMMUNICATIONS

Connecting and Protecting
the Networked World



Perú
Argentina
Amsterdam
Slovenia
Beijing
Croatia
Sao Paulo
Singapore
Bulgaria
Finland
Los Angeles

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

LEVEL 3 MÉXICO LANDING, S. DE R.L.
Enero 2017

1. Servicios

1.1 Descripción

1.2 Formas y tiempos de medición, tasación y facturación

1.2 procedimientos de cobranza

2. Niveles y compromiso de calidad

3. Atención al cliente

3.1 contacto

3.2 procedimiento, plazos y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones.

3.3 bonificaciones

4. Cambios de paquete o servicio

5. Política de cancelación de servicios

6. Mediación en caso de controversias

1. SERVICIOS QUE PRESTA LEVEL 3

LEVEL 3 presta los servicios de provisión y arrendamiento de la capacidad de la red, comercialización de la infraestructura de la red, comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones con los cuales tenga celebrados los convenios correspondientes, transmisión de datos y el acceso a Internet, en virtud de la Concesión única para uso Comercial, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 23 de noviembre de 2016.

1.1 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

1.1.1 RED DE DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDO (Servicio de Caching y Download, Servicio de Streaming de Entrega de Contenido, Servicio de Gestión de Tráfico Inteligente, Servicio de Almacenamiento, Servicio de Codificación: cada uno o en su conjunto denominado(s) Servicio(s) CDN).

La forma de facturación y los cargos aplicables se estipularán en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismo que se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 29 de mayo de 2015. Los cargos podrán consistir en: (a) cargo de instalación no recurrente; (b) cargo mensual recurrente (cuando sea aplicable); (c) cargo mensual por uso (cuando corresponda; y (d) un arancel por solicitudes de servicio con urgencia (cuando corresponda).

Para el Servicio de Caching y Servicio de Streaming, el Cliente podrá escoger entre las siguientes formas de facturación: (a) Uso Efectivo, en el que Level 3 cobrará al Cliente el total de bytes de contenido utilizados o transferidos según el precio por gigabyte acordado en la Solicitud de Servicios; o (b) 95º Percentil, en el que cada cinco minutos, el total de bytes de tráfico será registrado por Level 3, siendo cada total una “Muestra”. Al final de cada periodo de facturación, las Muestras se ordenarán de mayor a menor. El mayor valor, después de descartado el 5% de las Muestras más altas, será la Muestra de Percentil 95% y será convertida a Mbps. Level 3 facturará al Cliente el cargo acordado en la respectiva Solicitud de Servicios, con base en la Muestra de Percentil 95º. La modalidad de facturación por Percentil 95º de Level 3 supone que el uso del Servicio CDN hecho por el Cliente no contiene ninguna Muestra mayor a tres veces la Muestra de Percentil 95º. Si alguna Muestra alcanzara tal límite, será considerada un Uso Desproporcionado, y Level 3 se reserva el derecho de facturar al Cliente por todo el uso que excedió la Muestra de Percentil 95º, usando para ello el modelo de facturación de Uso Efectivo que tendrá por referencia el precio por gigabyte transferido equivalente a 1/32 del precio establecido por Mbps. Asimismo, cuando Level 3 razonablemente estime que el Cliente ha manipulado el uso del Servicio de CDN para reducir la Muestra de Percentil 95º, Level 3 se reserva el derecho de facturar al Cliente todos los cargos evadidos.

Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

1.1.2 SERVICIO DE IPVPN Y ADI

Los Servicios IP VPN y Acceso Dedicado a Internet (ADI) incluyen los siguientes componentes de facturación:

- Cargo Mensual Fijo aplicado a un nivel específico de ancho de banda y configuración de CoS (en el caso del servicio IP VPN) para cada uno de los Sitios.
- Cargo de única vez aplicado a un nivel específico de ancho de banda y configuración de CoS (en el caso del servicio IP VPN) para cada uno de los Sitios.
- Cargo por pedido de cambio en caso de solicitud de cambio de Servicio lógico o físico, de conformidad con el Contrato Marco de Servicios que se suscriba.

Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

1.1.3 VYVX MANAGED VIDEO NETWORK SERVICE

Los cargos por este servicio podrán incluir: (a) el cargo de instalación no recurrente; (b) un cargo mensual recurrente; y (c) un arancel por solicitudes de servicio con urgencia (si correspondiese).

Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

1.1.4 SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE VIDEO MEDIANTE FIBRA ÓPTICA

El Cliente podrá solicitar el Servicio de cualquiera de las siguientes maneras:

- a) Servicio de Tiempo Completo. El tipo de Servicio de Tiempo Completo, el Plazo del Servicio y los cargos asociados se establecerán en la Solicitud de Servicio.
- b) Servicio de Uso Ocasional. El tipo de Servicio de Uso Ocasional, la fecha solicitada, la fecha de inicio y de finalización del Servicio y los cargos asociados al mismo quedarán establecidos en una Confirmación de Reserva. Los Servicios de Uso Ocasional vencerán en la fecha de vencimiento del Plazo del Servicio para la Reserva en particular y dichos Servicios no continuarán prestándose mensualmente.

1.1.5 SERVICIO DE LÍNEA PRIVADA

Level 3 ofrece al Cliente un enlace dedicado, de capacidad fija, predeterminada e invariable, entre dos sitios previamente definidos por él.

Este servicio se encuentra estructurado por dos elementos básicos:

- El segmento de la Línea Privada conocido como el circuito Internodal, el cual se encuentra definido entre dos de los POPs (Puntos de Presencia) de la red de Level 3, sin importar si el circuito comienza y termina en algún punto dentro del territorio nacional o si comienza y termina fuera de éste.

- Los accesos dedicados o enlaces de última milla, los cuales son establecidos entre los sitios del cliente y los extremos del circuito Internodal.

A efecto de contar con el segundo elemento (los accesos dedicados), Level 3 pone a elección del cliente dos esquemas básicos:

- Acceso(s) provisto(s) por el Level 3, en el que el medio, el proveedor y la tecnología a utilizar para proporcionar el servicio al cliente o clientes es determinado por Level 3, siempre teniendo en consideración la óptima operación del servicio.
- Acceso(s) provisto(s) por el Cliente, en el cual el Cliente define los requerimientos de tecnología para interconectar el acceso o los accesos dedicados y determina el proveedor que quiere utilizar, siempre teniendo en consideración la óptima operación del servicio.

Este es un servicio de transporte de información (voz, datos, imágenes y video) de alta calidad. El servicio ofrece una solución para la transmisión de grandes volúmenes de información al suministrar Ancho de Banda dedicado de alta velocidad, con muy baja latencia y con conectividad de punto a punto a través de un solo proveedor.

1.1.6 SERVICIOS ADICIONALES

LEVEL 3 podrá ofrecer y prestar servicios adicionales en caso de que el Cliente los solicite.

1.2 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Las facturas se envían mensualmente y son pagaderas a los 30 días de la fecha de la factura. Los cargos fijos se facturan por adelantado y los cargos basados en el uso se facturan a mes vencido. La facturación por meses parciales se prorratea.

2. NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD

LEVEL 3 prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al Cliente la prestación del Servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

3. ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1 CONTACTO

- Teléfono de contacto: (55) 2581 6270
- Correo electrónico: info-camexca@level3.com

3.2 PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, queja, reparación o reporte de fallas de los Servicios prestados por LEVEL 3 el Cliente deberá comunicarse de inmediato a los puntos de contacto indicados en el punto 3.1. LEVEL 3 se compromete a dar respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas en un plazo de 15 días hábiles.

3.3 **BONIFICACIONES**

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, se bonificará al Cliente 20% del monto del periodo de afectación. Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla y/o de acuerdo a lo establecido en el contrato.

4. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, LEVEL 3 informará al Cliente a través de su Página Web al menos 15 días naturales antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, LEVEL 3 pondrá a disposición del Cliente a través de la Página Web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 3.1.

5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

- A. El Cliente podrá cancelar una Solicitud de Servicios (o una parte de ella) sin causa con anterioridad al envío de una Notificación de Conexión mediante comunicación escrita a Level 3, identificando la Solicitud de Servicios y el Servicio afectado. En ese caso, el Cliente pagará a Level 3 un cargo por cancelación equivalente a la suma de: (i) los cargos de terminación de contrataciones con terceros en relación con el Servicio cancelado; (ii) 25% del total de los cargos mensuales recurrentes del Plazo del Servicio relacionado

con el Servicio cancelado (se calculará multiplicando el cargo mensual recurrente aplicable por la cantidad de meses del plazo del Servicio correspondiente); (iii) los cargos no recurrentes por el Servicio cancelado; y (iv) los costos y gastos menores en los que Level 3 hubiera incurrido para la realización de las inversiones, el montaje de las instalaciones, compra de bienes y/o servicios a terceras partes que sean necesarias para la prestación del Servicio.

- B. El Cliente podrá cancelar los Servicios contratados sin causa después del envío de una Notificación de Conexión mediante comunicación escrita a Level 3 con 60 días de anticipación. En ese caso, el Cliente deberá pagar a Level 3 un cargo por terminación equivalente a la suma de: (i) todas las cantidades debidas por los Servicios efectivamente prestados; (ii) el 100% del resto de los cargos mensuales recurrentes del Plazo del Servicio o plazo de renovación; (iii) todo cargo de desinstalación o desactivación aplicable; y (iv) cualquier responsabilidad o cargo por terminación que deriven de la terminación de contrataciones con terceros acordados en la Solicitud de Servicios o que no se hubiera recuperado en los cargos anteriores, y cualquier gasto de construcción que se hubiera realizado con el fin de proveer los Servicios bajo el Contrato Marco.
- c. Los cargos descritos en los apartados A y B anteriores son una estimación legítima de los daños reales de Level 3 y no constituyen una penalidad.

6. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

Para cualquier controversia, LEVEL 3 se somete para la mediación al Sistema de Atención a Usuarios-Consumidores y Audiencias de Servicios de

Telecomunicaciones y Radiodifusión, de acceso vía web en la dirección www.soyusuario.ift.org.mx y a través del cual se reciben, gestionan y resuelven las inconformidades de los Usuarios-Consumidores de servicios de telecomunicaciones