



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

ACTA CIRCUNSTANCIADA DE COMPARECENCIA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las diez horas con del día veintiocho de septiembre de dos mil quince, se presenta en el domicilio alterno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, sito en la Av. Insurgentes Sur 838, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, la C. Sofía Solís Mora, autorizada para oír y recibir todo tipo de notificaciones por parte de la empresa Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V., quien se identifica con credencial para votar No. 2399095130671, compareciendo ante el C. Leonel Vargas Urban, Jefe de Departamento de Análisis de Concesiones de Redes para Uso Comercial adscrito a la Unidad de Concesiones y Servicios del citado Instituto, identificándose con credencial número 1846, por lo que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 35 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 317 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria en términos de lo dispuesto por el artículo 6 fracciones IV y VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, manifiesta que comparece ante el suscrito con el objeto de notificarse el oficio IFT/223/UCS/DG-CTEL/2220/2015 de fecha seis de agosto de dos mil quince, constante de 2 (dos) fojas útiles. Al respecto, en este acto recibe original del oficio mencionado, firmando otro en copia simple que servirá como constancia de notificación y de recibido del mismo.-----

No habiendo nada que agregar, se cierra la presente comparecencia de notificación a las diez horas con treinta minutos del día de su inicio.-----

EL SERVIDOR PÚBLICO



Leonel Vargas Urban

TESTIGO



Giovanni Raúl Ramírez Martínez

EL COMPARECIENTE



Sofía Solís Mora

TESTIGO



Verónica Avila Hernández

UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES
DE TELECOMUNICACIONES**

IFT/223/UCS/DG-CTEL/2220/2015

EIFT15-7411

México, D.F., 6 de agosto de 2015.

**Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V.
C. James Wayne King
Representante legal
Av. México No. 700 Int. 307. Col San Jerónimo Lídice,
Del. Magdalena Contreras, C.P. 10200, México, D.F.**

P R E S E N T E

Me refiero al escrito presentado el 6 de febrero de 2015 en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "Instituto"), mediante el cual solicita a través de su representante legal la autorización del Código de Prácticas Comerciales que utilizará en las relaciones con los usuarios de los servicios que ofrece (el "Código de Prácticas"), en términos de lo previsto en la condición 2.5. "Código de prácticas comerciales" del título de concesión de red pública de telecomunicaciones para prestar cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente le permita su infraestructura, salvo radiodifusión, y la comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones con las que el concesionario tenga celebrados los convenios correspondientes, otorgado el 27 de mayo de 2013.

Del análisis realizado al contenido del Código de Prácticas, se desprende que el mismo contiene los servicios a ser prestados, al igual que la metodología para la facturación y aplicación de las tarifas correspondientes, en consistencia con lo establecido en el título de concesión de su representada, y que no contraviene ninguna disposición legal, reglamentaria o administrativa en materia de telecomunicaciones, por lo que este Instituto no tiene inconveniente para que Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V., aplique el Código de Prácticas a sus suscriptores, mismo que deberá estar a disposición del público en general y servir de guía a clientes, empleados y autoridades competentes respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios.

Finalmente, en caso de que se expidan ordenamientos de carácter general aplicables a la integración de los Códigos de Prácticas Comerciales de los concesionarios de servicios de telecomunicaciones, éstos deberán ser debidamente observados por Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V. y, en consecuencia, las modificaciones que de dichos ordenamientos resulten

ANEXO
CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ÍNDICE

ANEXO 1. Presentación y descripción de los servicios ofrecidos.....	2
ANEXO 2. Metodología de facturación y aplicación de tarifas correspondientes	3
I. Metodología de facturación.....	3
II. Reglas de aplicación de las tarifas	4
ANEXO 3. Del equipo necesario para la prestación del servicio.....	5
I. Procedimiento que el cliente debe seguir para la adquisición del equipo necesario para la prestación del servicio.....	5
II. Condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización	5
III. Proceso de instalación y/o activación del equipo.....	6
IV. Reparaciones al equipo e instalaciones	6
V. Seguro para el cliente contra robo del equipo.....	6
ANEXO 4. Servicios administrativos: (i) cambio de domicilio; (ii) cambio de modalidad de servicio y (iii) cancelación del servicio.....	7
ANEXO 5. Política de confidencialidad.....	9
ANEXO 6. Atención a clientes.....	11
I. Procedimiento para la atención a clientes.....	12
II. Ubicación y horarios de las oficinas corporativas.....	12



I. (ANEXO 1)

Transmisión Bidireccional de Datos

Kiwi Networks, S.A.P.I. de C.V (en lo sucesivo "Kiwi") en aras de integrarse al mundo de los servicios de las telecomunicaciones proporcionará el servicio de Transmisión Bidireccional de Datos, en términos del Reglamento de Telecomunicaciones de conformidad con lo siguiente:

"1.5. Servicio de transmisión bidireccional de datos: aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, distinta de tráfico público conmutado, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida".

En este contexto, Kiwi prestará el servicio de transmisión bidireccional de datos, en su modalidad de Business Bandwidth, Open Pipe Bandwidth, Dedicated Services y Dedicated Burst Modules, de conformidad con las tarifas que para tales efectos se inscriban en el Registro de Telecomunicaciones.



(ANEXO 2)

Metodología de facturación

Kiwi ofrece el servicio en la modalidad de prepago, es decir, el cliente tiene que pagar con anticipación para disfrutar del servicio. Kiwi utiliza el siguiente esquema de facturación una vez que se de por aceptada la prestación del servicio de transmisión bidireccional de datos.

- Si el suscriptor contrata cualquiera de los servicios durante el mes en curso, se le realizará una factura por el prorrateo de los días a disfrutar, es decir, si contrata el servicio el día 17 del mes, solo se le facturarán los 13 restantes.
 - La factura será generada y enviada en los primeros 3 (tres) días del mes, teniendo el cliente 5 (cinco) días hábiles a partir de la elaboración y envío de la factura, para hacer el pago.
1. Si el suscriptor no realiza el pago en los días señalados en los párrafos anteriores, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y vía correo electrónico durante los siguientes 5 (cinco) días hábiles, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

Si no se recibe el pago, se le notificará mediante un último correo electrónico que al día siguiente el servicio será suspendido. El servicio solo podrá ser reactivado al recibir el pago correspondiente.

2. Si el suscriptor no efectúa el pago mensual consignado en la factura de forma puntual, se suspenderá el servicio y tendrá que pagar la cuota correspondiente de reactivación, incluida en su siguiente factura.
3. La terminación de la Prestación del Servicio de Transmisión Bidireccional de Datos por las causas mencionadas en el punto anterior, en ningún caso liberará al suscriptor de la obligación de pago, derivada de los adeudos generados en virtud de la prestación de los servicios.

El hecho que el suscriptor por alguna causa no reciba las facturas para hacer el pago mensual del (los) servicio(s), no lo exime de la obligación de pago puntual del servicio, así como de las penalizaciones y los posibles intereses moratorios que, en su caso, se llegaren a generar por falta de pago oportuno.



Reglas de aplicación de tarifas

En todo caso, las tarifas que serán aplicables a los servicios que se presten al público en general, derivadas de la concesión estarán inscritas en el Registro de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones y estarán a la vista del público en las instalaciones de Kiwi y en su sitio de internet.

La falta de pago oportuno o el pago parcial del servicio de transmisión bidireccional de datos faculta a Kiwi, a su discreción, a suspender el servicio o a rescindir el contrato con responsabilidad únicamente para el suscriptor, sin perjuicio del pago de penalizaciones y/o los intereses moratorios que se llegaren a generar por el retraso o falta de pago.

El suscriptor podrá pagar las mensualidades mediante transferencia bancaria o depósito bancario. En caso que se Kiwi deje de prestar el servicio de transmisión bidireccional de datos por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas e ininterrumpidas, después de haber sido reportado, Kiwi efectuará una bonificación en su pago mensual proporcional al tiempo que dure suspendido el o los servicios, con base en la tarifa vigente, salvo los casos en que la interrupción sea imputable al suscriptor. La bonificación aplicará aún en casos de interrupciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor. La bonificación se verá reflejada en la facturación del mes inmediato posterior a la interrupción en el servicio.

Se dará por terminado el servicio a solicitud del usuario, siempre y cuando lo solicite voluntariamente por escrito o vía telefónica al centro de atención a clientes de Kiwi. El usuario podrá enviar un correo electrónico con su petición.

Oift

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

06 AGO 2015

APROBADO

(ANEXO 3)

Procedimiento que el cliente debe seguir para la adquisición del equipo necesario para la prestación del servicio

Kiwi le concede el uso gratuito al suscriptor de los equipos y éste recibe en perfectas condiciones el (los) Ruteador, antena, radio (es) y equipo accesorio que permitirá recibir el servicio contratado. El suscriptor se obliga a usar el (los) equipo (s) exclusivamente en el domicilio en el que se convino su instalación.

Todos los equipos utilizados para la prestación de los servicios estarán debidamente homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la legislación aplicable.

Condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización.

El o los equipos sólo se entregan en comodato al suscriptor, por lo que éste en ningún caso es o será propietario del mismo, por lo que el suscriptor por ningún motivo podrá ceder, transferir, alterar, comercializar o disponer en cualquier forma del (los) Equipos (es) o accesorios, así como tampoco podrá retener bajo ningún concepto el (los) Equipos (es) objeto del presente contrato.

El suscriptor deberá devolver el o los equipos una vez que se de por terminada la prestación de Servicios de Transmisión Bidireccional de Datos, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial, en un plazo no mayor a 5 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de notificación. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa, a través de un representante o de personal por él autorizado, podrá recoger el equipo en el domicilio del suscriptor.

En tanto Kiwi no recupere el (los) equipo (s), seguirá causándosele al suscriptor la contraprestación por el servicio contratado, la cual deberá liquidarse en su totalidad.

El equipo deberá devolverse en las mismas condiciones en las que le fue otorgado al suscriptor, salvo el desgaste natural. La contravención a lo anterior, le generará al suscriptor la obligación de pagar por concepto de pena convencional el valor que tenga el equipo al momento de la terminación del servicio.

Si el (los) Equipo (s) es robado o es objeto de cualquier siniestro, el suscriptor deberá dar aviso inmediato a Kiwi, en un plazo que no excederá de las 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento. El suscriptor tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores al suceso para ratificarlo por escrito en caso de robo, presentando la denuncia ante la autoridad competente, así como los demás documentos correspondientes para acreditar que el equipo se le dio en comodato. Si fuera el caso en que el suscriptor incumpliera, se

ift

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

APROBADO

hará acreedor de las sanciones que a su cargo se deriven del Contrato de Prestación del Servicio de Transmisión Bidireccional de Datos. El suscriptor será responsable de restituir el Equipo en caso de robo o pérdida.

Proceso de instalación y/o activación del equipo.

Todas las órdenes de instalación que se emitan, deberán programarse para su ejecución, acordando la fecha con el suscriptor. Al día siguiente al de la contratación, el departamento de ventas procesará e incluirá la orden de servicio en nuestros sistemas, el Departamento de Operaciones coordinará con el cliente y los ingenieros para realizar el proceso final de revisión e instalación. La instalación se deberá llevar a cabo en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha acordada con el suscriptor. El departamento de operaciones revisará la situación técnica para determinar su viabilidad, y en su caso, si el suscriptor deberá incurrir en alguna instalación especial para poder realizar su instalación; así mismo, en caso de no poder realizar la instalación, por causas ajenas a la empresa, se le notificará de inmediato por escrito.

La instalación interior se realizará conforme a las normas técnicas vigentes. El personal de instalación tiene la obligación de realizar la instalación con la mayor calidad y eficiencia posible. En caso de que el usuario requiera un cambio de instalación interior, se hará el cargo correspondiente, de acuerdo con las tarifas vigentes.

Reparaciones al equipo e instalaciones

Los reportes de quejas y reparaciones se recibirán a través de correo electrónico y vía telefónica, el área de servicios al cliente notificará a las áreas técnicas correspondientes e indicará a su vez al cliente los tiempos en los que se solucionará la falla. El cliente por ningún motivo debe intentar reparar por si mismo los equipos proporcionados por Kiwi Networks.

Toda deficiencia en el servicio o falla en los equipos deberá informarse de inmediato. Las fallas o descomposturas se repararán de acuerdo a lo que el área de atención a clientes le notifique al suscriptor.

Cuando las reparaciones que en su caso llegare a requerir el (los) Equipo (s), el suscriptor deberá cubrir el costo de éstas y sus accesorios, así como el de la visita del técnico de Kiwi cuando le sea imputable la descompostura, mal uso o funcionamiento y/o fallas del mismo.

Seguro para el cliente contra robo del equipo

No se manejan seguros para el cliente, por lo que el suscriptor debe poner toda diligencia en la conservación del equipo por lo que, consecuentemente, será responsable de todo deterioro que el mismo sufra por su culpa o negligencia.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

06 AGO 2015

APROBADO

(ANEXO 4)

Servicios administrativos: (i) cambio de domicilio; (ii) cambio de modalidad de servicio, (iii) cancelación del servicio y (iv) cesión de derechos

Kiwi ofrece el servicio de atención de inconformidades y/o de aclaraciones por medio de correo electrónico o vía telefónica. Por este medio, se aclararán saldos, órdenes de servicios, facturación, adeudos pendientes y otros servicios de Kiwi Networks. Cuando Kiwi así lo requiera, el suscriptor deberá presentar la documentación o información necesaria para realizar dicha aclaración.

De igual forma se pueden tramitar por los medios antes mencionados, los cambios de domicilio y los casos de cancelación del servicio. El costo por el cambio de domicilio de los equipos estará sujeto a que el nuevo domicilio se encuentre dentro del área de cobertura con el que cuenta Kiwi, así como al pago de las tarifas vigentes registradas ante el IFT.

Los trámites relativos al cambio de domicilio se atenderán por correo electrónico por el titular que contrató el servicio, quien deberá tener el servicio pagado y sin ningún adeudo, el área de Facturación corroborará lo anterior. Una vez cumplido lo anterior, se autorizará el cambio de domicilio, previo pago del costo de instalación y revisión de viabilidad.

Por lo que hace a la cancelación de cualquier servicio, bastará que el suscriptor notifique al centro de atención a clientes su voluntad de cancelar el servicio.

Si el suscriptor desea la prestación de servicios adicionales y/o la modificación a los originalmente contratados, deberá notificar por vía telefónica y por correo electrónico a Servicios al Cliente, mencionando que es de su interés contratar dichos servicios y/o modificar los ya contratados.

Para efectos de determinar el servicio contratado, se podrá verificar con la información incluida en la factura correspondiente. Si el suscriptor no estuviere de acuerdo con el servicio contratado y/o la tarifa que aparezca en la factura, deberá manifestarlo a Kiwi dentro de los 4 (cuatro) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura, de no hacerlo se entenderá que el suscriptor acepta el monto y, por tanto, deberá pagar las cantidades contenidas en dicha factura.

El suscriptor no podrá transmitir, ceder total o parcialmente, ni revender o subarrendar los Servicios o equipos provistos por Kiwi, sin su autorización previa y por escrito. En caso de que el SUSCRIPTOR desee

06 AGO 2015

ceder los Servicios deberá notificar de dicha situación por escrito con acuse de recibo a Kiwi, a fin de que éste verifique si cuenta con cobertura en la ubicación en la que, en su caso, se prestaría el Servicio por virtud de la Cesión. En caso de que cuente con cobertura y las condiciones topográficas y técnicas permitan prestar el Servicio Kiwi otorgará la autorización respectiva, en caso contrario, notificará al SUScriptor la imposibilidad de otorgar la autorización en virtud de que no se cuenta con cobertura en dicha zona o no es factible técnicamente proveer el Servicio en esa ubicación.

Kiwi podrá ceder los derechos derivados de este Contrato a una filial o una sociedad, que adquiera todos o parte sustancial de sus activos. De esta cesión se deberá notificar al suscriptor con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que ocurra, para que en un plazo de 15 (quince) días naturales el suscriptor manifieste su conformidad. En caso de no recibir contestación por escrito de parte del suscriptor en el sentido de inconformarse con la cesión, se entenderá consentida.

ift

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

★ 06 AGO 2015 ★
APROBADO

(ANEXO 5)

Especificaciones del Servicio

I. Atención a solicitudes

- A partir del inicio de la prestación del servicio Kiwi se obliga a atender cualquier solicitud de dicho servicio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales después de que reciba la solicitud y a disminuir en 5 (cinco) días naturales el plazo máximo mencionado por cada año sucesivo, hasta que el plazo máximo sea de 15 (quince) días naturales. Siempre y cuando sean temas relacionados con el servicio contratado y dentro de los términos y condiciones establecidos en la página web de Kiwi Networks

II. Servicios de emergencia

Sin perjuicio a lo señalado en la Concesión, Kiwi dará prioridad a la instalación y reparación del servicio destinado a las organizaciones que presten servicios de emergencia.

- Información a usuarios

Kiwi tendrá a disposición del usuario la página web correspondiente, en donde encontrará información sobre los servicios que ofrece, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. La información que proporcione deberá, por lo menos, describir de forma sencilla y completa cómo opera el servicio, indicar el momento a partir del cual inicia el cobro del servicio, explicar el contenido de la factura, detallar los descuentos por horarios especiales o por volumen si aplica, explicar el redondeo de tiempo si aplica, listar los servicios o funcionalidades optativos, listar los servicios o funcionalidades que han sido activados a priori pero que puede cancelar si aplica, tener mapas del área de cobertura, y proporcionar una guía de orientación para que el usuario elija el plan tarifario que más se adecue a sus requerimientos de comunicación.

III. Recepción de quejas

- Kiwi proporciona los números de teléfono y correos electrónicos correspondientes al tipo de servicio contratado, en los cuales podrán establecer sus quejas y comentarios sobre el servicio contratado. Mediante dichos procesos se les proporcionará un número de folio con el cual podrán dar seguimiento a dicha queja o comentario. Kiwi podrá

ift

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

06 AGO 2015

APROBADO

elaborar un reporte de fallas cuando el cliente así lo solicite, dicho reporte estará disponible en 72 (setenta y dos) horas posteriores a la petición. Dicho reporte podrá incluir fallas por tipo, las acciones correctivas adoptadas y las bonificaciones realizadas.

ift

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

★ 06 AGO 2015 ★

APROBADO

(ANEXO 6)

Política de confidencialidad

La información proporcionada por el suscriptor al momento de la contratación del servicio o en los trámites de los servicios administrativos es confidencial, por lo que únicamente estará a disposición de personal expresamente autorizado para que haga uso de ella en los casos en que se justifique su utilización. La contravención a lo anterior, hará responsable a la concesionaria por los daños que pueda causarle al suscriptor la circulación de dicha información.

En virtud de lo anterior, el suscriptor y Kiwi se obligan a no utilizar la Información Confidencial para fines distintos a la prestación del servicio de transmisión bidireccional de datos y/o en beneficio propio o de terceros, sin la autorización previa de la otra Parte y a no divulgar la Información Confidencial, salvo a las personas que deban tener acceso a la misma; en el entendido, sin embargo, que lo anterior no será aplicable en los siguientes casos: (i) que la información que esté o llegue a estar a disposición del público en general, salvo que ésta haya sido revelada por alguna de las Partes o por sus empleados, accionistas, contadores, abogados u otros representantes en violación a lo pactado y (ii) la información deba ser divulgada o revelada por alguna de las Partes o cualquiera de sus empleados, accionistas, contadores, abogados y otros representantes con base en Ley, Reglamentos o por cualquier disposición de autoridad gubernamental competente o como resultado de una orden emitida por un juez dentro de un procedimiento judicial.

ift
INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

★ 06 AGO 2015 ★
APROBADO

(ANEXO 7)

Atención a clientes

Procedimiento para la atención a clientes

Kiwi, con la intención de proporcionar un servicios de calidad y atender todas las quejas, sugerencias, dudas y/o comentarios, que sean presentadas por los suscriptores, estos contarán con los medios de atención a clientes que se señalan a continuación:

- Correo electrónico proporcionado al momento de la activación del servicio y/o visibles en la página web de Kiwi Networks.- En caso de fallas en el servicio, los suscriptores podrán contactar a Kiwi a través del correo electrónico de atención a clientes, para levantar un reporte; personal de Kiwi contestará por ese mismo medio que es de su conocimiento el reporte realizado por el suscriptor y levantará la orden de servicio respectiva proporcionando al suscriptor su número de folio y las indicaciones para seguimiento de su reporte. .
- Atención telefónica a través del número destinado para Servicios al Cliente.- En caso de que el suscriptor desee levantar un reporte a través del centro de atención telefónica de Kiwi, este será enlazado con la personal especializado, quien será responsable de levantar el reporte, proporcionarle un número de folio y ordenar que se le dé seguimiento hasta su conclusión .
- A través de la página web de Kiwi Networks.- En caso de que el suscriptor desee levantar un reporte vía web, éste podrán llenar el formato de atención de al cliente que se encuentra en la página de Kiwi, el cual será recibido por los ingenieros correspondientes, quienes le darán seguimiento hasta la solución de la falla en el servicio.

Kiwi llevará un registro de las quejas y sugerencias presentadas por los suscriptores del servicio de transmisión bidireccional de datos, quien tendrá el compromiso de atenderlas y darles seguimiento a las quejas y/o sugerencias formuladas por los suscriptores.

ift

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

★ 06 AGO 2015 ★

APROBADO