

Recibo original ~~Recibo original~~
25/9/14
Carlos A. Bello Hernández



Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de Creatividad Internet Enlaces, S.A. de C.V., en lo sucesivo el Concesionario, de conformidad con los siguientes antecedentes y condiciones:

ANTECEDENTES

- I. Con fecha 28 de noviembre de 2012, el C. Carlos Arturo Bello Hernández, en nombre y representación de Creatividad Internet Enlaces, S.A. de C.V., presentó solicitud ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (la "Secretaría"), para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para prestar el servicio de telefonía local fijo y móvil, transmisión de datos, televisión y audio restringidos, telefonía pública y cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente le permita su infraestructura en las ciudades de Monterrey, Nuevo León; Saltillo, Coahuila; Monclova, Coahuila y Reynosa Tamaulipas, en la que señaló como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, el ubicado en Agustín Manuel Chávez 1-001, Col. Centro de Ciudad Santa Fe, C.P. 01210, México, D.F.
- II. El Pleno de la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones (la "Comisión"), mediante Acuerdo P/EXT/300413/16, adoptado en su V Sesión Extraordinaria celebrada el 30 de abril de 2013, resolvió emitir opinión favorable a la Secretaría respecto de la solicitud descrita en el Antecedente previo.
- III. Con fecha 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (el "Decreto de Reforma Constitucional"), mediante el cual se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "Instituto").
- IV. El 10 de septiembre de 2013 quedó debidamente integrado el Instituto en términos de lo dispuesto por el artículo Sexto Transitorio del Decreto de Reforma Constitucional, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y la designación de su Presidente, extinguiéndose la Comisión como consecuencia de dicha integración.
- V. Mediante Acuerdo adoptado en su Sesión I celebrada el 20 de septiembre de 2013, el Pleno aprobó el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (el "Estatuto Orgánico"), mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de septiembre de 2013.

- VI. Con fecha 15 de octubre de 2013, la Secretaría y el Instituto suscribieron el Acta Administrativa de Entrega-Recepción por la que dicha dependencia hizo entrega formal al Instituto, de diversos expedientes iniciados con anterioridad a la integración de este órgano autónomo, a los cuales en su oportunidad no les recayó el pronunciamiento definitivo respectivo por parte de la Secretaría, entre los cuales se encuentra la solicitud a que se refiere el Antecedente I.
- VII. Mediante Acuerdo P/IFT/EXT/300114/66, de fecha 30 de enero de 2014, el Pleno del Instituto resolvió favorablemente el otorgamiento de un título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones a favor de Creatividad Internet Enlaces, S.A. de C.V.

Asimismo, acordó que el Comisionado Presidente del Instituto, con base en las facultades que le confiere el artículo 15 fracción III del Estatuto Orgánico, suscribiera el Título de Concesión respectivo.

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Séptimo Transitorio del *"Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones"*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013; 1, 2, 7, 11 fracción II, 24, 26 y 27 de la Ley Federal de Telecomunicaciones; y 1, 4, 8, 9 fracción XXXVII y 15 fracción III del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; el Instituto otorga el presente título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones en favor de Creatividad Internet Enlaces, S.A. de C.V., el cual queda sujeto a las siguientes:

CONDICIONES

Capítulo Primero Disposiciones Generales

1.1. **Definición de términos.** Para los efectos del presente título de concesión se entenderá por:

1.1.1. **Afiliadas:** aquellas sociedades que tienen accionistas o socios comunes entre sí, quienes deberán ser titulares de acciones o partes sociales que les permitan ejercer el Control en ambas sociedades.

1.1.2. **Control de sociedades:** Es la capacidad de imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas o de socios, mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de las

afiliadas, ya sea a través de la propiedad de valores o por cualquier otro acto jurídico.

1.1.3. Concesión: El presente título de concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones.

1.1.4. Filial o subsidiaria: Aquellas sociedades que dependen o son controladas por el Concesionario y en las que tiene directa o indirectamente, una participación accionaria o partes sociales en el capital social de la filial o subsidiaria.

1.1.5. Instituto: El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.1.6. Red Pública de Telecomunicaciones: Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario para explotar comercialmente los servicios públicos que ampara la Concesión. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios o suscriptores, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.

1.1.7. Servicios: Los servicios públicos de telecomunicaciones que podrá prestar el Concesionario al amparo de la presente Concesión.

1.1.8. Suscriptor: Persona física o moral que celebra un contrato con el Concesionario por virtud del cual le son prestados los servicios de telecomunicaciones.

1.1.9. Usuario: Persona física que usa o disfruta los servicios contratados por el Suscriptor.

1.2. Objeto de la Concesión. La prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de una red pública de telecomunicaciones en los términos y condiciones que se describen en el Anexo Único de la presente Concesión y que forman parte integral de la misma.

1.3. Vigencia. La presente Concesión tendrá una vigencia de 30 (treinta) años, contados a partir de la fecha de emisión del presente Título.

La Concesión podrá ser prorrogada en los términos que establezca la ley y demás disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

- 1.4. Legislación, normatividad y disposiciones administrativas aplicables.** La instalación, operación y explotación de la red pública de telecomunicaciones para prestar los servicios públicos en los términos y condiciones que se describen en el Anexo Único de la presente Concesión, deberá sujetarse a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, leyes, reglamentos, decretos, reglas, planes técnicos fundamentales, Normas Oficiales Mexicanas, normas técnicas, resoluciones, acuerdos, circulares y demás disposiciones administrativas de carácter general, así como a las condiciones establecidas en esta Concesión.

En el supuesto de que la legislación, normatividad y disposiciones administrativas, vigentes a la fecha de otorgamiento del presente título fueran abrogadas, derogadas y/o reformadas, la presente Concesión quedará sujeta a las nuevas disposiciones constitucionales, legales y administrativas aplicables, a partir de la fecha de su entrada en vigor.

- 1.5. Prestación de los servicios a través de afiliadas, filiales o subsidiarias.** Previa autorización del Instituto, el Concesionario podrá prestar los servicios comprendidos en la presente Concesión a través de empresas afiliadas, filiales o subsidiarias. En todo momento, el Concesionario será el responsable ante el Instituto o cualquier autoridad competente, por el incumplimiento de las obligaciones y el ejercicio de los derechos y obligaciones contenidos en la presente Concesión, así como de la prestación de los servicios públicos concesionados frente a los usuarios o suscriptores, sin que esto implique que éstos no puedan exigir responsabilidad a las empresas afiliadas, filiales o subsidiarias del Concesionario.

- 1.6. Poderes.** En ningún caso, el Concesionario podrá otorgar poderes y/o mandatos generales o especiales para actos de dominio con carácter de irrevocables, que tengan por objeto o hagan posible al apoderado o mandatario el ejercicio de los derechos y obligaciones de la presente Concesión.

- 1.7. Gravámenes.** Cuando el Concesionario constituya algún gravamen sobre la presente Concesión o los derechos derivados de ella, deberá solicitar la inscripción de los instrumentos públicos respectivos en el Registro Público de Concesiones, a más tardar dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha de su constitución; dicho registro procederá siempre y cuando el gravamen constituido no vulnere ninguna ley u otras disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

Asimismo, el instrumento público en el que conste el gravamen deberá establecer expresamente que la ejecución del mismo en ningún caso otorgará el carácter de concesionario al acreedor y/o a un tercero; por lo que se requerirá que el Instituto autorice la cesión de derechos en los términos que

disponga la legislación aplicable, para que la presente Concesión le sea adjudicada al acreedor y/o a un tercero.

- 1.8. Control Accionario.** El Concesionario deberá solicitar autorización al Instituto para realizar cualquier modificación accionaria o de partes sociales que directa o indirectamente impliquen la cesión o el cambio de control accionario o la titularidad u operación de la sociedad titular de la presente Concesión.

El Concesionario deberá presentar junto con la solicitud de autorización indicada en el párrafo anterior, la información documental necesaria para que el Instituto conozca la identidad de los nuevos accionistas, tratándose de personas físicas y en el supuesto que el tercero interesado en suscribir o adquirir las acciones o partes sociales sea una persona moral, deberá presentar la información documental necesaria debidamente certificada para que el Instituto conozca la identidad de las personas físicas que tengan intereses patrimoniales mayores al 10% (diez por ciento), de manera directa o indirecta, del capital social de dicha persona moral.

No se requerirá autorización del Instituto en los siguientes casos: a) cuando la modificación accionaria o de partes sociales se refiera a acciones o partes sociales representativas de inversión neutra en términos de la Ley de Inversión Extranjera; b) en los casos en que la modificación accionaria o de partes sociales, se refiera a acciones de voto limitado a los asuntos a que se refiere el artículo 113 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, y c) cuando las adquisiciones sean realizadas por administradores de fondos para el retiro o de sociedades de inversión a través del mercado de valores.

- 1.9. Modificación Accionaria.** El Concesionario se obliga a presentar al Instituto durante el mes de junio de cada año calendario, su estructura accionaria o de partes sociales de que se trate, con sus respectivos porcentajes de participación.

Asimismo, deberá dar aviso al Instituto respecto de la intención de realizar movimientos a la estructura accionaria o partes sociales que representen el 10% (diez por ciento) o más del monto del capital social del Concesionario, en un acto o sucesión de actos, siempre y cuando no implique el cambio de control accionario, ante lo cual deberá estarse a lo establecido en la condición 1.8 anterior.

Con el aviso a que se refiere el párrafo anterior, el Concesionario deberá presentar la información necesaria para que el Instituto conozca la identidad de los nuevos accionistas tratándose de personas físicas y, en el supuesto de que se trate de personas morales, deberá presentar la información documental necesaria para que el Instituto conozca la identidad de las personas físicas que tengan intereses patrimoniales mayores al 10% (diez por ciento), de manera directa o indirecta, del capital social de dicha persona moral.

No se requerirá el aviso a que se refiere el presente numeral en los siguientes casos: a) cuando se trate de aumentos de capital que sean suscritos por los mismos accionistas, siempre que no se modifique la proporción de la participación de cada uno de ellos en el capital social, y b) cuando las adquisiciones sean realizadas por administradores de fondos para el retiro o de sociedades de inversión a través del mercado de valores.

- 1.10. **Modificación de estatutos.** El Concesionario deberá someter a la autorización del Instituto los proyectos de reformas estatutarias, así como todos los actos corporativos que afecten los estatutos sociales de la misma.
- 1.11. **Instalación, desarrollo y mantenimiento de la Red Pública de Telecomunicaciones.** El Concesionario se obliga a instalar, desarrollar y mantener la red pública de telecomunicaciones, para lo cual deberá gestionar por su cuenta ante las autoridades Federales, Estatales, municipales y delegacionales competentes y particulares, las autorizaciones, permisos o convenios necesarios para la instalación, desarrollo o mantenimiento de la infraestructura que se requiera en la red y cumplir con las disposiciones en materia de desarrollo urbano, protección civil, equilibrio ecológico, protección ambiental, salud humana y derechos de vía correspondientes.
- 1.12. **Cobertura social y rural.** El Concesionario deberá colaborar o, en su caso, ejecutar los programas o actividades de cobertura social o rural conforme lo disponga la ley y demás disposiciones reglamentarias o administrativas aplicables o lo que determine el propio Instituto.
- 1.13. **Obligaciones en materia de Seguridad Pública y Nacional.** El Concesionario deberá colaborar y llevar a cabo todas las acciones, programas y medidas necesarias para coadyuvar con instancias de seguridad pública y seguridad nacional, así como proporcionar la información que le sea requerida de conformidad con el marco jurídico aplicable.

Capítulo Segundo Protección de Usuarios o Suscriptores

- 2.1. **Servicios de Emergencia.** En la eventualidad de que el Instituto determine que existe una emergencia o desastre dentro del área donde el Concesionario tenga cobertura o pueda apoyar, éste proporcionará los servicios que se le indiquen en forma gratuita, por el tiempo y en la proporción que amerite la contingencia.

El Concesionario deberá, en su caso, proporcionar gratuitamente a sus usuarios o suscriptores los servicios de llamadas de emergencia a los códigos de servicios especiales definidos para tales efectos en la regulación vigente, aun

cuando los usuarios o suscriptores tengan suspendido el servicio por falta de pago.

Así mismo, deberá promover y difundir los números de los servicios de emergencia y denuncia ciudadana.

2.2. Código de Prácticas Comerciales. El Concesionario deberá proporcionar a sus usuarios o suscriptores una copia y, en su caso, publicar en su página de Internet de manera accesible, un 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:

2.2.1. Descripción de los Servicios que preste;

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

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

2.2.4. Teléfonos, correos y 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;

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

2.2.6. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al usuario o suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato, y

2.2.7. 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 o cargas a cargo del suscriptor o el usuario que no estén incluidas expresamente en el contrato respectivo a que se refiere la Condición 2.3. de la presente Concesión.

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

- 2.3. Contratos con los suscriptores.** El Concesionario deberá presentar para autorización del Instituto, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su aprobación y registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor en términos de la normatividad aplicable al efecto, los modelos de contrato que pretendan celebrar con sus suscriptores, mismos que deberán cumplir con la normatividad en materia de protección al consumidor y contener, por lo menos, la descripción de los servicios que serán contratados; la calidad que ofrecerá en la prestación de los mismos; la forma de cobro y facturación de los servicios; la bonificación en caso de interrupción de los servicios, aun cuando ésta sea por caso fortuito o fuerza mayor; el plazo del contrato, así como las causales de terminación anticipada o de rescisión del contrato con y sin responsabilidad para las partes.

En caso de modificación de las condiciones pactadas en el Contrato celebrado con los suscriptores, en relación a las tarifas o condiciones del servicio prestado, el Concesionario deberá solicitar el consentimiento expreso del suscriptor para que aquellas surtan efectos, salvo que la modificación sea por mandato de autoridad competente.

Asimismo, el Concesionario se obliga a proporcionar al usuario final los servicios comprendidos en la presente Concesión sobre la base de igualdad, por lo que no podrá establecer contractualmente privilegios y/o distinciones a favor o en contra de determinadas personas físicas o morales que se sitúen en las mismas circunstancias o similares.

- 2.4. Acceso de usuarios o suscriptores con discapacidad.** El Concesionario deberá implementar las medidas y adecuaciones para satisfacer las necesidades de comunicación de usuarios con discapacidad, con la finalidad de que éstos tengan acceso a los servicios comprendidos en esta Concesión, de conformidad con la regulación vigente.
- 2.5. Equipos Terminales de Telecomunicaciones.** El Concesionario se obliga a activar cualquier equipo terminal que le solicite el usuario o suscriptor, siempre y cuando el equipo se encuentre previamente homologado ante el Instituto y sea técnicamente compatible con la red del Concesionario para la prestación de los servicios objeto de la presente Concesión.

En caso de que el equipo terminal sea provisto por el Concesionario y el usuario o suscriptor adquiera la propiedad del mismo, dicho dispositivo no deberá estar bloqueado para efectos de ser utilizado únicamente en la red pública de telecomunicaciones del Concesionario. De acuerdo a lo anterior, en caso de que el Concesionario, por cualquier medio financie los equipos terminales, deberá desbloquearlos cuando sean liquidados en su totalidad, sin costo ni

retraso alguno para el usuario o suscriptor y sin necesidad de que medie por parte de éste solicitud o requisito de presentación de documentación alguna.

- 2.6. Protección al Consumidor.** El Concesionario deberá cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en materia de protección al consumidor y atender los requerimientos que le realicen la Procuraduría Federal de Consumidor o el Instituto, en ejercicio de sus atribuciones legales.
- 2.7. Responsabilidad del Concesionario frente a los usuarios o suscriptores.** El Concesionario y, en su caso, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, serán los únicos responsables frente a los usuarios o suscriptores por la prestación de los servicios materia de la presente Concesión.

Capítulo Tercero Tarifas

- 3.1. Tarifas.** El Concesionario fijará las tarifas de los servicios comprendidos en la presente Concesión que le permitan la prestación de los mismos en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad y permanencia. Asimismo, no podrá adoptar prácticas discriminatorias en la aplicación de dichas tarifas, debiendo registrarlas ante el Registro Público de Concesiones, conforme lo dispongan las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
- 3.2. Medición, tasación y facturación:** El Concesionario deberá contar con un sistema de facturación, cuya información deberá poner a disposición del Instituto cuando éste lo requiera. En su caso, los sistemas de facturación del Concesionario deberán elaborarse de conformidad con las reglas de aplicación general que, en su caso, se expidan y estar físicamente ubicados dentro del territorio nacional.

En la factura que el Concesionario expida a sus clientes, deberán desglosarse sin cargo extra, los cobros que apliquen por la prestación de cada servicio que preste a sus usuarios o suscriptores, así como, en su caso, del financiamiento de los equipos terminales de telecomunicaciones.

Capítulo Cuarto Supervisión, Verificación e Información

- 4.1. Información.** El Concesionario deberá poner a disposición del Instituto y entregar cuando éste lo requiera, la siguiente información documental:

4.1.1. Una descripción de los componentes de la red, de conformidad con los formatos que establezca el Instituto, distinguiendo en su caso, la infraestructura propia de aquella que es arrendada.

4.1.2. La información estadística de tráfico, enrutamiento, ocupación, rendimiento o cualquier otro parámetro de operación generado por la red y la prestación del servicio, de conformidad con las disposiciones de carácter general que al efecto resulten aplicables.

4.1.3. Los registros de medición, tasación y facturación, trazados de señalización, reportes de fallas, reportes de alarmas, reportes de quejas, información de la estructura de las bases de datos, bitácoras o desplegados de los sistemas de telecomunicaciones, que permitan conocer la operación y funcionamiento de la red.

La información señalada en la presente condición deberá ser entregada por el Concesionario en los formatos impresos y electrónicos que establezca el Instituto, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores al requerimiento que realice el Instituto.

Los requerimientos de información anterior no eximen al Concesionario de las obligaciones específicas de información que se impongan en ordenamientos de carácter general vigentes.

4.2. Información Financiera. El Concesionario deberá:

4.2.1. Poner a disposición del Instituto y entregar cuando éste lo requiera, en los formatos que determine, sus estados financieros anuales, en su caso, desglosados por servicio y por área de cobertura, así como los estados financieros anuales correspondientes a cada subsidiaria, filial o afiliada, en caso de que preste los servicios a través de dichas figuras jurídicas.

4.2.2. Presentar al Instituto sus estados financieros auditados cuando el Concesionario se encuentre así obligado, de conformidad con lo dispuesto en el Código Fiscal de la Federación. Lo anterior deberá verificarse a más tardar el 30 de junio de cada año.

4.3. Verificación, supervisión e inspección. Sin perjuicio de lo dispuesto en este Capítulo, el Concesionario deberá proporcionar al Instituto en el plazo que éste lo requiera y atendiendo a los formatos impresos y electrónicos que se establezcan, la información técnica, administrativa, financiera y jurídica necesarias para supervisar, verificar y vigilar la debida observancia a lo dispuesto en esta Concesión, a fin de asegurar que la prestación de los servicios se realice con apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

Asimismo, el Concesionario se obliga a permitir al personal designado por el Instituto el acceso a sus instalaciones e infraestructura de la red, tanto propia como arrendada, así como proporcionar cualquier tipo de información, incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa, planos, equipos de gestión, administración, operación y control de la red y bases de datos, y otorgar todas las facilidades necesarias para efecto de que dicho personal pueda llevar a cabo sus funciones de verificación, supervisión e inspección.

Capítulo Quinto Domicilio

- 5.1. **Domicilio y notificaciones.** En caso de que el Concesionario cambie el domicilio para oír y recibir notificaciones a que se refiere el Antecedente I del presente título de concesión, deberá hacerlo del conocimiento del Instituto con una antelación de 15 (quince) días naturales previos a tal evento, sin perjuicio que las diligencias derivadas del ejercicio de las facultades de supervisión y verificación del Instituto, las pueda realizar en las instalaciones que formen parte de la infraestructura de la red pública de telecomunicaciones o su principal centro de negocios o alguna de sus sucursales con independencia de su ubicación.

Capítulo Sexto Garantías

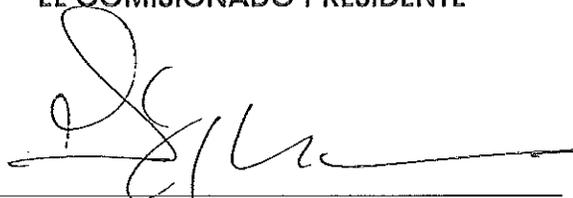
- 6.1. **Garantía.** El Concesionario, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de inicio de operaciones, establecerá garantía a favor de la Tesorería de la Federación para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente Concesión, mediante fianza contratada con Institución Afianzadora autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o carta de crédito contratada con Institución de Crédito autorizada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, por el equivalente a 4,000 (cuatro mil) días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal para el año a garantizar. El monto de la garantía deberá actualizarse anualmente, conforme al Salario Mínimo General Diario en el Distrito Federal vigente al momento de constituirse, conforme a la publicación en el Diario Oficial de la Federación. La garantía deberá estar vigente durante la vigencia de la Concesión y presentarse cada mes de junio ante el Instituto, misma que garantizará el pago de las sanciones pecuniarias que, en su caso, imponga el mismo.

Capítulo Séptimo
Jurisdicción y competencia

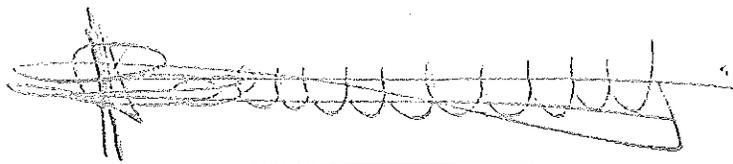
7.1. **Jurisdicción y competencia.** Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de la presente Concesión, salvo lo que administrativamente corresponda resolver al Instituto, el Concesionario deberá someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Federales ubicados en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando al fuero que pudiere corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

México, Distrito Federal, a 25 ABR 2014

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
EL COMISIONADO PRESIDENTE


GABRIEL OSWALDO CONTRERAS SALDÍVAR

CREATIVIDAD INTERNET ENLACES, S.A. DE C.V.
EL CONCESIONARIO



REPRESENTANTE LEGAL

Carlos Arturo Bella Hernández

Anexo Único del Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de Creatividad Internet Enlaces, S.A. de C.V., en lo sucesivo el Concesionario, con fecha

A.1. Servicios comprendidos. El Concesionario podrá prestar a través de la red pública de telecomunicaciones los siguientes servicios:

A.1.1. Cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente le permitan los medios de transmisión e infraestructura de su red, para lo cual deberá informar al Instituto, con 30 (treinta) días naturales de anticipación, la fecha de inicio de operación de los servicios de telecomunicaciones que pretenda prestar, incluyendo en dicho aviso la descripción técnica y operativa de los mismos, los que deberán sujetarse a la regulación correspondiente.

A.1.2. La comercialización de la capacidad y servicios de telecomunicaciones adquiridos de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones con los que el Concesionario tenga celebrados los convenios correspondientes.

A.2. Explotación de los servicios. El Concesionario se obliga a prestar los servicios comprendidos en esta Concesión en forma continua y eficiente, apegándose invariablemente a las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas de carácter general que sean aplicables, cumpliendo por lo menos con los estándares de calidad establecidos en el presente Anexo Único o bien, conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que garanticen, en todo momento y de forma oportuna, la interoperabilidad e interconexión con otras redes públicas de telecomunicaciones.

A.3. Plazo para iniciar la explotación del Servicio. El Concesionario deberá iniciar la operación del servicio de que se trate, en términos de lo señalado en el numeral A.1.1 anterior, a más tardar dentro de los 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes contados a partir de la fecha de otorgamiento de la presente Concesión. Para tal efecto, deberá dar aviso al Instituto de dicha situación dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que ello acontezca.

Respecto a lo anterior, se entenderá por inicio de operaciones el hecho de que la red pública de telecomunicaciones tenga la capacidad de ofrecer y prestar servicios de telecomunicaciones a los usuarios o suscriptores.

A.4. Compromisos de cobertura de la red. El Concesionario se obliga, durante los primeros 3 (tres) años de vigencia de la Concesión, a llevar a cabo el programa de cobertura que se señala a continuación:

Estado	Municipio	Clave INEGI	Año de operación
Nuevo León	Monterrey	19039	1
Coahuila	Saltillo	05030	2
Coahuila	Monclova	05018	3
Tamaulipas	Reynosa	28032	4

Cada etapa del programa tendrá una duración de un año calendario y sólo podrá ser modificado previa autorización del Instituto.

Sin perjuicio de lo anterior y una vez concluidos los compromisos de cobertura señalados en la presente condición, el Concesionario podrá prestar los servicios en cualquier parte del territorio nacional, debiendo informar al Instituto, con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que inicie la prestación de los mismos, la cobertura y los servicios a prestar con su descripción técnica y operativa respectivas.

De igual forma y con la finalidad de salvaguardar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, el Instituto podrá celebrar con el concesionario programas de cobertura, atendiendo a la demanda de los servicios.

El Concesionario podrá instalar o arrendar infraestructura adicional a la señalada en el programa de cobertura, la cual deberá reflejarse en el mapa a que se refiere el numeral A.5. del presente Anexo Único.

A.5. Mapas de Cobertura. El Concesionario deberá presentar al Instituto en la forma que éste lo establezca y antes del 30 de junio de cada año, un mapa de cobertura con su base de datos en los que indique las zonas en que está prestando u ofreciendo servicios.

Dicho mapa de cobertura deberá contener la infraestructura activa y pasiva que utilice el Concesionario para prestar los servicios, distinguiendo si dicha infraestructura es propia o arrendada, mismo que estará a disposición del público en general por los medios en que el Instituto considere pertinentes.

A.6. Prestación de los servicios. En la prestación de los servicios concesionados, el Concesionario deberá ajustarse a lo siguiente:

A.6.1. Atender toda solicitud de servicio que se encuentre dentro del área de presencia de la red pública de telecomunicaciones, conforme al mapa de cobertura a que se refiere la condición A.5., en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del contrato de prestación de servicios respectivo.

A.6.2. Cumplir con los niveles de calidad ofrecidos y pactados en el contrato que celebre con sus usuarios o suscriptores.

A.6.3. Tener a disposición de los usuarios, suscriptores y del público en general, de manera impresa y/o electrónica, información completa y veraz sobre los servicios de telecomunicaciones que preste. Esta información deberá incluir entre otros:

- a) Condiciones del servicio
- b) Política de gestión de tráfico
- c) Parámetros mínimos de calidad de servicio
- d) Mapas de cobertura
- e) Información de tarifas y facturación

A.6.4. En su caso, terminar el tráfico proveniente de otras redes interconectadas.

A.7. Equipo de medición y control de calidad. El Concesionario deberá tomar las medidas necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad de los equipos que utilice para la medición de la calidad y de la facturación de los servicios. Para estos efectos, el Concesionario deberá mantener calibrados sus equipos, con la trazabilidad hacia patrones nacionales y de conformidad con la regulación aplicable, y proporcionar al Instituto la información documental que lo acredite cuando se le requiera.

A.8. Plan de contingencia. El Concesionario deberá contar, a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio autorizado en la presente Concesión, un plan de contingencia para los casos de interrupción de los servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor. El documento que contenga el Plan deberá estar a disposición del Instituto cuando éste se lo requiera.

El Concesionario deberá dar aviso al Instituto, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes, de cualquier evento que repercuta en forma generalizada o significativa en la provisión de los servicios comprendidos en la presente Concesión.

A.9. Comercialización de los Servicios. El Concesionario deberá permitir a concesionarios y permisionarios que comercialicen los servicios y la capacidad que hayan adquirido de la red pública de telecomunicaciones objeto de esta Concesión, en los términos de la ley, demás disposiciones aplicables y los convenios que hayan celebrado.

A.10. Calidad de los Servicios. Para el caso de prestación de servicios, el Concesionario deberá cumplir con todos y cada uno de los parámetros mínimos de calidad que a continuación se establecen, sin perjuicio de los parámetros de calidad que en su caso determine el Instituto:

A.10.1. Servicio Local Fijo. Para la prestación del servicio local fijo, el Concesionario deberá cumplir en cada Área de Servicio Local (ASL) donde preste el servicio, por lo menos, con los siguientes parámetros:

- a) El porcentaje de fallas en líneas respecto al total de líneas en servicio, deberá ser como máximo de 4% (cuatro por ciento) al mes;
- b) El porcentaje de reparación de líneas en el día hábil siguiente al de la recepción de la queja, debe ser como mínimo de 80% (ochenta por ciento) al mes;
- c) El porcentaje de reparación de líneas dentro de los 3 días hábiles siguientes al de la recepción de la queja, debe ser como mínimo de 94% (noventa y cuatro por ciento) al mes;
- d) El porcentaje de intentos de llamadas en la hora de máximo tráfico que recibe el tono de marcar en 4 (cuatro) segundos, deberá ser al menos de 99% (noventa y nueve por ciento) al mes;
- e) El porcentaje de establecimiento de llamadas locales que lleguen a su destino en la hora de máximo tráfico, independientemente si está ocupado o no contesta el número deseado y sin considerar los casos de marcación incompleta o número inexistente, deberá ser como mínimo de 97% (noventa y siete por ciento) al mes;
- f) El porcentaje de contestación de operadora para los servicios de información de números de directorio y para recepción de quejas será como mínimo del 92% (noventa y dos por ciento) al mes;
- g) El porcentaje de teléfonos públicos fuera de servicio al mes será del 12% (doce por ciento) como máximo; y
- h) La reparación de la red o las fallas en el servicio dentro de las 8 (ocho) horas hábiles siguientes a la recepción del reporte correspondiente.

A.10.2. Servicio de Transporte de Señales del Servicio Local. El servicio de transporte de señales del Servicio Local es aquél que presta el Concesionario a otros concesionarios autorizados a prestar el Servicio Local, consistente en la utilización de elementos de red con la capacidad necesaria para conducir tráfico público conmutado entre una red pública de telecomunicaciones que presta el servicio local y un usuario de la red, a través del acceso alámbrico correspondiente hasta el punto de conexión terminal de la red. En caso de que el Concesionario preste el servicio antes señalado deberá cumplir con los siguientes parámetros mínimos que a continuación se señalan:

- a) El porcentaje de fallas en los Accesos Alámbricos de la red pública de telecomunicaciones, respecto del total de Accesos Alámbricos en servicio, deberá ser como máximo del 4% (cuatro por ciento) al mes.
- b) El porcentaje de reparación de Accesos Alámbricos el mismo día de recepción de la queja, debe ser como mínimo del 80% (ochenta por ciento) mensual.
- c) El porcentaje de reparación de Accesos Alámbricos dentro de los 3 (tres) días siguientes al de la recepción de la queja, será del 94% (noventa y cuatro por ciento) mensual como mínimo.
- d) En los equipos y medios de transmisión que se utilicen para la prestación del Servicio de Transporte de Señales del Servicio Local, incluyendo los Accesos Alámbricos, el retardo máximo total de transmisión extremo a extremo será de 150 ms, de conformidad con lo establecido en la recomendación UIT-T G.114.

A.10.3. Servicio de Transmisión de Datos. Para el caso de que el Concesionario explote el servicio de transmisión bidireccional de datos, por medio del cual se proporciona la transferencia de información en tiempo-real, distinta de tráfico público conmutado, entre los equipos terminales de usuarios, sin que dicha transmisión tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida, deberán observar los siguientes parámetros mínimos:

- a) La capacidad de transmisión de datos de la red pública de telecomunicaciones, en ninguno de sus puntos, deberá ser menor a 512 (quinientos doce) kbps.
- b) El nivel de confiabilidad para los enlaces bidireccionales, deberá ser igual o mayor a lo siguiente:
 - b.1) 99.50%, para los primeros 24 meses de operación de la red pública de telecomunicaciones;
 - b.2) 99.75%, de 25 a 60 meses de operación de la red pública de telecomunicaciones, y
 - b.3) 99.95%, de 61 meses en adelante de operación de la red pública de telecomunicaciones.

A.10.4. Servicio de Televisión y/o Audio Restringidos. Para el caso de que el Concesionario preste los servicios de Televisión y/o Audio Restringidos deberá sujetarse a lo siguiente:

- a) La red pública de telecomunicaciones no podrá operar con una capacidad menor a 450 (cuatrocientos cincuenta) MHz.

b) Deberá dar aviso a sus usuarios o suscriptores cuando menos con 10 (diez) días de anticipación de cualquier cambio o modificación en la programación que distribuya en su red.

c) Deberá llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

A.11. Servicios Satelitales. En caso de que el Concesionario utilice medios de transmisión satelitales, deberá operar conforme a la información técnica que haya proporcionado respecto de las características de las estaciones terrenas maestras o terminales que formarán parte de la red pública de telecomunicaciones, mismas que deberán contar con el debido certificado de homologación.

El Concesionario podrá adicionar estaciones terrenas siempre y cuando dichas estaciones cuenten con el correspondiente certificado de homologación, cumpliendo para tales efectos con la normatividad aplicable en la materia.

El Concesionario podrá contratar la capacidad satelital de cualquiera de los satélites que se encuentren autorizados para operar en territorio nacional y que cuenten con concesión para ocupar y explotar una posición orbital geoestacionaria asignada al país o con concesión para explotar los derechos de emisión y recepción de señales de satélites extranjeros.

El Concesionario se encuentra obligado a operar las estaciones terrenas que formen parte de la red concesionada de tal forma que no se causen interferencias perjudiciales a otros concesionarios o permisionarios que operen en territorio nacional en la misma banda de frecuencias, así como a otros satélites en posiciones orbitales geoestacionarias adyacentes al satélite que se pretenda emplear.

A.12. Aplicación de los parámetros mínimos. Los parámetros mínimos de calidad establecidos en el numeral A.10., serán obligatorios para el Concesionario cuando preste los servicios respectivos, hasta en tanto el Instituto no emita o actualice las disposiciones administrativas de carácter general que establezcan parámetros de calidad diferentes en el Diario Oficial de la Federación.

En caso de que por cualquier causa legal el Concesionario quedara exceptuado de cumplir con las disposiciones administrativas de carácter general que, en su caso, emita el Instituto, los parámetros mínimos establecidos en el presente Anexo Único le seguirán siendo aplicables y exigibles a los servicios que preste a sus usuarios o suscriptores.