



# **Condiciones del Servicio de Banda Ancha**

**Junta de Obras Públicas de Holanda**

En vigor a partir del 15 de diciembre de 2025

# Índice

<b>Condiciones generales de servicio</b>	<b>6</b>
1. Definiciones generales	<b>6</b>
2. Disposiciones generales	<b>10</b>
A. Emergencias: peligro inmediato o riesgos para la seguridad de las personas	10
B. Requisito de llamar antes de excavar	11
C. Obligaciones	11
D. Continuidad del servicio	11
E. Prohibición de reventa o uso compartido del servicio	12
F. Uso legal del servicio	12
G. Ley aplicable y jurisdicción	12
H. Otros remedios	13
I. Formularios	13
J. Divisibilidad	13
3. Nuevos requisitos de servicio	<b>13</b>
A. Servicio residencial	13
B. Servicio comercial	13
4. Requisitos de gravamen y depósito de garantía	<b>14</b>
A. Embargo como garantía para el cobro de los gastos de servicios públicos	14
B. Cargos de servicios públicos impagados; inclusión en los registros fiscales	14
C. Protección del arrendador, notificación de arrendamiento y depósito de garantía	15
D. Requisitos de depósito de garantía	16
5. Responsabilidad del pago de la factura	<b>17</b>
A. General	17
B. Consumo estimado	17
C. Formas de pago	17
D. Recepción del pago	18
E. Disponibilidad para servir	18
F. Impuesto sobre las ventas en Michigan	18
G. Cargos por demora	19
H. Plan de pago	19
I. Errores de facturación	19

6. Desconexión y terminación del servicio	<b>20</b>
A. Desconexión voluntaria del servicio	20
B. Suspensión voluntaria del servicio	21
C. Terminación voluntaria del servicio	21
D. Corte involuntario / Terminación del servicio	21
I. Aviso de desconexión .....	21
II. Corte por causa justificada .....	22
III. Fecha y hora permitidas para el corte del servicio .....	22
IV. Corte cuando los servicios de restauración no estén disponibles .....	23
V. Contacto con el cliente .....	23
1) En general.....	23
2) Cierre remoto .....	23
3) Documentación; Contacto telefónico .....	23
VI. Corte del servicio que provoca la muerte o lesiones graves .....	24
E. Restauración	24
F. Restricciones al corte del servicio residencial	24
G. Restricciones al corte de suministro comercial e industrial	25
H. Resolución de reclamos por corte de suministro	25
I. Queja.....	25
II. Revisión inicial.....	25
III. Revisión final .....	25
I. Clientes residenciales de cuidados críticos y urgencias médicas	26
I. Aplazamiento.....	26
II. Restauración .....	26
III. Otras protecciones .....	26
J. Clientes en servicio activo	26
I. Cierre prohibido .....	27
II. Notificación.....	27
III. Obligación no nula.....	27
IV. Plan de pago .....	27
K. Clientes de la tercera edad y con bajos ingresos	27
I. Clientes de la tercera edad y con bajos ingresos, prohibición de desconexión .....	27
II. Encuesta anual, personas mayores elegibles.....	28

L. Cargos por corte y restauración	28
7. Política sobre el Número de Seguro Social	<b>28</b>
8. Privacidad, términos y condiciones de la cuenta en línea, términos y condiciones	<b>29</b>
9. Robo y manipulación de un dispositivo de medición	<b>30</b>
10. Property Access and Restoration	<b>31</b>
A. Acceso a los locales	31
B. Restauración del derecho de paso y de servidumbre	31
<b>Condiciones del servicio de banda ancha</b>	<b>33</b>
11. Área de servicio de banda ancha	<b>33</b>
12. Definiciones	<b>33</b>
13. Descripción del servicio de banda ancha	<b>33</b>
A. Internet de fibra óptica	34
I. Complemento de servicio mejorado .....	34
II. Dirección IP adicional .....	34
III. Extensor de malla WiFi.....	34
B. Gigabit compartido	34
I. Servicio de Internet.....	35
II. Servicio reforzado.....	35
III. Extensor de red Wi-Fi Mesh .....	35
C. Ethernet activo	35
D. Fibra oscura	35
E. Sólo tránsito	36
14. Condiciones de servicio	<b>36</b>
A. Autorización de servicio	36
B. Instalación	36
I. Acuerdo sobre el cableado de los locales .....	37
C. Finalización del servicio	37
D. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	37
15. Uso del servicio de banda ancha	<b>38</b>
A. Acceso a los locales	38
B. Equipamiento	38
Apéndice 1 - Acuerdo sobre el cableado de los locales	<b>40</b>
Apéndice 2 - Contrato de arrendamiento de fibra oscura	<b>47</b>

Apéndice 3 - Acuerdo de nivel de servicio mejorado	<b>60</b>
Apéndice 4 - Acuerdos de venta	<b>63</b>
Apéndice 5 - Gestión de la red	<b>66</b>

# Condiciones generales de servicio

## 1. Definiciones generales

- **Cliente comercial:** Clasificación utilizada para los negocios que no participan en la fabricación directa de bienes duraderos. Una clasificación también utilizada para estructuras residenciales multifamiliares con tres (3) o más unidades.
- **Cliente de cuidados críticos:** Un Cliente que requiere, o tiene un miembro en su hogar que requiere, equipo médico domiciliario o un sistema de soporte vital, y que ha proporcionado la documentación apropiada a HBPW identificando el equipo o sistema y certificando que una interrupción del servicio supondría una amenaza inmediata para su vida.
- **Cliente:** Comprador de los servicios de electricidad, agua, aguas residuales y/o banda ancha suministrados por la HBPW.
- **Unidad de vivienda:** Habitación individual, suite o grupos de habitaciones o suites con alojamiento para dormir, comer y disponer de un cuarto de baño.
- **Consumo estimado:** Cálculo del consumo basado en el uso previo del servicio o en las características de funcionamiento del edificio y los equipos utilizados.
- **HBPW:** Cuando se utiliza en estas Condiciones de servicio, HBPW es la abreviatura de Holland Board of Public Works
- **Cliente industrial:** Una clasificación para las empresas directamente implicadas en la fabricación de bienes o servicios para su venta como una acción organizada.
- **Emergencia médica:** Una afección médica existente de un Cliente, o miembro del hogar del Cliente, definida y certificada por un médico o funcionario de salud pública en un formulario oficial estacionario o proporcionado por la empresa, que se verá agravada por la falta de servicio público.
- **Lectura del contador:** Esfuerzo electrónico o manual para leer la cantidad de electricidad o agua utilizada por un Cliente.
- **Constante del contador:** Valor fijo utilizado para convertir las lecturas del contador en consumo energético del cliente.
- **Estructura Multi-Vivienda o Unidad Multi-Vivienda (MDU):** Un edificio que contiene 3 o más unidades de vivienda, incluyendo, pero no limitado a apartamentos, condominios o proyectos de vivienda para personas mayores.
- **Persona:** Cualquier individuo, corporación, sociedad, empresa, sociedad de responsabilidad limitada, organización o entidad gubernamental.
- **Predio:** Una extensión de terreno incluidos sus edificios.

- **Tarifa:** Los cargos, tasas y precios unitarios establecidos por el órgano tarifario de HBPW y las cantidades a las que se aplican.
- **Disponibilidad para servir:** Cargo fijo mensual que cubre los gastos de mantenimiento y servicio de la cuenta de un Cliente. Esto incluye la facturación, la medición y el servicio al cliente. El cargo por Disponibilidad para Servir también financia una parte de las inversiones de capital en equipos, estructuras y contadores, así como los servicios de ingeniería y construcción.
- **Cliente residencial:** Clasificación reservada a las estructuras residenciales unifamiliares y bifamiliares y a otras estructuras multifamiliares en las que cada unidad de vivienda dispone de un contador individual. Las estructuras residenciales deben disponer de un lugar para dormir, comer y tener un cuarto de baño.
- **Ubicación del servicio:** El punto en el que HBPW ha acordado suministrar electricidad, agua, aguas residuales y/o servicio de banda ancha.
- **Arrendatario:** Persona(s) nombrada(s) responsable(s) de uno o más servicios públicos en virtud de un contrato de arrendamiento ejecutado o documento similar.
- **Cuenta:** Registro mantenido por HBPW que contiene toda la información relevante relacionada con la recepción de servicios públicos por parte de un cliente específico por sitio. Esto incluye el nombre del cliente, datos de contacto, dirección de servicio, dirección de facturación, historial de uso, datos del medidor, registros de pago, número de cuenta, tipo(s) de servicio, clasificación de tarifas y cualquier depósito, tarifa o contrato aplicable. La cuenta se utiliza para la administración, facturación y gestión de los servicios públicos prestados por HBPW.
- **Acuerdo de cobro:** Acuerdo o parte de un acuerdo que prevé el cobro de cargos morosos y que se define en los acuerdos entre HBPW y otras entidades gubernamentales, así como en las ordenanzas aplicables en el municipio donde se presta el servicio.
- **Desconexión (o interrupción):** Es la interrupción deliberada o la terminación del servicio por parte de HBPW en las instalaciones de un cliente. Una desconexión puede ser temporal o permanente y puede producirse por motivos que incluyen, entre otros, el impago de los cargos, la solicitud del cliente, el incumplimiento de estos Términos, condiciones peligrosas, el uso no autorizado del servicio público o requisitos de mantenimiento y seguridad. La desconexión incluye la desactivación física o remota de la conexión del servicio público, como el corte del suministro de electricidad, agua, acceso a aguas residuales o servicio de banda ancha.
- **Cliente elegible:** un cliente elegible con bajos ingresos o un cliente elegible de la tercera edad que demuestre a HBPW su elegibilidad.

- **Cliente de bajos ingresos elegible:** un cliente cuyos ingresos familiares no superen el 150 % del nivel de pobreza, según lo publicado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, o que reciba cualquiera de las siguientes ayudas:
  - Asistencia de un programa estatal de ayuda de emergencia.
  - Cupones de alimentos
  - Medicaid

*Véase MCL 460.9r(3)(c)*

- **Persona mayor elegible:** cliente mayor de 65 años que informa a la empresa de servicios públicos de su elegibilidad. *Véase MCL 460.9r(3)(c)*
- **Servicio de atención al cliente de HBPW:** El departamento designado de HBPW responsable de gestionar las interacciones con los clientes, incluyendo la creación de cuentas, consultas sobre facturación, solicitudes de servicio, procesamiento de pagos, quejas, desconexiones, reconexiones e información general relacionada con los servicios públicos. Todas las comunicaciones con los clientes, notificaciones y solicitudes de servicio requeridas en virtud de las presentes Condiciones se dirigirán al Servicio de atención al cliente de HBPW, salvo que HBPW o el presente documento especifiquen lo contrario.
- **Temporada de calefacción:** Del 1 de noviembre al 31 de marzo. *Véase MCL 460.9r(3)(d)*.
- **Propietario:** Persona que posee, arrienda o controla de otro modo un bien inmueble y que alquila o arrienda dicho bien a uno o varios inquilinos con fines residenciales, comerciales o industriales. El propietario es responsable del inmueble y puede tener ciertos derechos y obligaciones en relación con el suministro, el pago o la gestión de los servicios de electricidad en el inmueble.
- **Contador:** dispositivo instalado por HBPW para medir y registrar la cantidad de energía eléctrica, agua, aguas residuales o banda ancha consumida por un cliente en una ubicación de servicio específica. El contador también puede registrar la demanda, el voltaje, la calidad de la energía, el caudal, el ancho de banda, la velocidad de carga, la velocidad de descarga y otros datos de uso según sea necesario. Sigue siendo propiedad de HBPW y se utiliza con fines de facturación, supervisión y funcionamiento.
- **Cuenta en línea:** Es el perfil digital seguro y específico del cliente establecido a través del sitio web de HBPW o de plataformas digitales autorizadas que permite a un cliente acceder y gestionar los servicios públicos de forma electrónica. Las funciones de la cuenta en línea pueden incluir, entre otras, la visualización y el pago de facturas, la supervisión del uso, la actualización de la información de contacto, la presentación de solicitudes de servicio y la inscripción en programas o notificaciones.



- **Propietario (o propietario del inmueble):** Persona que posee la titularidad legal o tiene intereses de propiedad sobre un inmueble en el que se presta o se puede prestar el servicio público. El propietario es responsable del inmueble y puede tener derechos u obligaciones en relación con el servicio público, incluida la autorización de las conexiones al servicio.
- **Restablecimiento:** proceso mediante el cual HBPW restablece el servicio a un cliente tras una interrupción debida a un corte, una desconexión por impago, mantenimiento, desconexión solicitada por el cliente u otra interrupción del servicio. El restablecimiento puede implicar la inspección, reparación o verificación del equipo o las instalaciones del cliente para garantizar una reconexión segura y conforme a la normativa. La restauración se realiza a discreción de HBPW y de acuerdo con las normativas aplicables, las políticas de servicios públicos y las normas de seguridad.
- **Depósito de seguridad:** Es un pago que se exige antes de iniciar o continuar el servicio público. Actúa como garantía contra facturas o tarifas impagadas. El importe puede basarse en el historial crediticio o el riesgo de pago de usted. Cualquier parte no utilizada se reembolsará después de cerrar la cuenta y pagar todos los cargos, de acuerdo con las leyes aplicables.
- **Servicio (o servicio público):** Es la prestación de servicios públicos por parte de HBPW, incluyendo, entre otros, el suministro de energía eléctrica, agua, recogida y tratamiento de aguas residuales y acceso a Internet de banda ancha. Esto incluye toda la infraestructura asociada, la medición, el mantenimiento, la reparación, las pruebas, la atención al cliente y cualquier otra actividad relacionada necesaria para establecer, operar, mantener y gestionar el suministro de servicios públicos a las instalaciones de su cliente, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en estos Términos.
- **Ubicación del servicio:** El punto en el que HBPW ha acordado proporcionar servicio eléctrico, de agua, de aguas residuales y/o de banda ancha a las instalaciones o, en algunos casos, al edificio.
- **Territorio de servicio:** El área geográfica en la que HBPW está autorizada a prestar servicios públicos, incluidos, entre otros, los servicios de electricidad, agua, aguas residuales y banda ancha. Este territorio incluye la ciudad de Holland y las zonas circundantes designadas, como partes del municipio de Holland, el municipio de Park, el municipio de Laketown, el municipio de Fillmore y otras zonas de servicio aprobadas.
- **Suspensión del servicio:** Es una pausa temporal, solicitada por el cliente, en la prestación de servicios públicos por parte de HBPW, durante la cual se interrumpe el suministro de servicios públicos sin cancelar la cuenta del cliente.
- **Terminación del servicio:** Es el fin formal y completo de la relación de servicios públicos entre el cliente y HBPW. La terminación del servicio incluye

el cierre permanente de la cuenta del cliente y el cese de la prestación del servicio en las instalaciones del cliente, lo que puede dar lugar a que HBPW retire su infraestructura de las instalaciones del cliente.

- **Condiciones del servicio (o Condiciones):** El presente documento y sus anexos, si los hubiera.
- **Cargos por servicios públicos:** se refiere a las tarifas, tasas, alquileres y todos los demás cargos por la prestación de dicho servicio y todas las reparaciones, el mantenimiento y las modificaciones de dicho servicio que HBPW determine que son responsabilidad de usted.

## 2. Disposiciones generales

**El Cliente que inicie el servicio con HBPW acepta acatar todos los términos de servicio y tarifas de HBPW.** Todas las tarifas están sujetas a revisión en cualquier momento con la aprobación de la Junta Directiva de HBPW y el Concejo Municipal de Holland.

*(Código de la ciudad de Holland §9-8 y §37-29.1(a))*

### A. Emergencias: peligro inmediato o riesgos para la seguridad de las personas

En caso de una emergencia que suponga un riesgo inmediato para la salud, la seguridad o la propiedad, como, por ejemplo:

- Líneas eléctricas caídas o que producen chispas
- Incendios o explosiones eléctricas
- Olores a gas o sospecha de fugas
- Roturas importantes en las tuberías de agua o inundaciones que amenacen la seguridad
- Atascos en el alcantarillado que supongan un peligro para la salud
- Cualquier situación que requiera una respuesta urgente de los servicios médicos, bomberos o policía

Llame inmediatamente al 911.

No intente resolver el problema por su cuenta. Después de ponerse en contacto con los servicios de emergencia, notifique a HBPW al 616.355.1500 para informar del problema y permitimos enviar al personal adecuado.

Esta cláusula tiene como objetivo protegerle y garantizar una respuesta coordinada entre las autoridades de seguridad pública y el personal de servicios públicos de HBPW.

## **B. Requisito de llamar antes de excavar**

Como condición para utilizar este servicio público, el cliente se compromete a cumplir todas las leyes locales, estatales y federales aplicables en materia de excavación y seguridad de los servicios públicos subterráneos, incluida, entre otras, la obligación de ponerse en contacto con el sistema de notificación de una sola llamada correspondiente (por ejemplo, MISS DIG 811 en Michigan) al menos 72 horas antes de cualquier actividad de excavación, perforación o alteración del terreno.

*Véase la Ley Pública 174 de 2013 codificada en MCL 460.721 y siguientes.*

## **C. Obligaciones**

Las obligaciones de ambas partes comienzan cuando HBPW comienza a suministrar el servicio y continúa hasta que cualquiera de las partes haya recibido de la otra cualquier forma de comunicación (es decir, correo electrónico, llamada telefónica o notificación por escrito) para interrumpir el servicio. La obligación de pago del Cliente no se exime tras la notificación de interrupción del Servicio. Después de recibir la notificación, el servicio puede continuar hasta un momento razonable en que HBPW pueda desconectarlo, sin exceder diez (10) días. Estos Términos de Servicio se seguirán a menos que se especifique lo contrario en un acuerdo contractual o como se identifica en los Términos de Servicio para cada oferta de servicios públicos.

## **D. Continuidad del servicio**

HBPW y la Ciudad de Holland emplearán la diligencia ordinaria en la prestación del servicio público, pero no garantizan un servicio constante o continuo. Al solicitar el servicio de utilidad, se considerará que cada Cliente ha aceptado que HBPW:

- Podrá interrumpir o suspender el servicio en cualquier momento, con o sin previo aviso, para su inspección, reparación, mantenimiento, alteración o cambio en las instalaciones del cliente o en cualquier otro lugar; y
- No tendrá ningún deber, obligación o responsabilidad por o a causa de dicha interrupción o suspensión del servicio, ni por ningún daño o pérdida resultante de la misma.

## **E. Prohibición de reventa o uso compartido del servicio**

Los servicios públicos se suministran a un cliente para su uso exclusivo en las instalaciones a las que los entrega HBPW.

## **F. Uso legal del servicio**

El cliente se compromete a utilizar los servicios públicos prestados por HBPW únicamente con fines legales y de conformidad con todas las leyes y reglamentos locales, estatales y federales aplicables. Los servicios no se utilizarán, directa o indirectamente, para apoyar, facilitar o participar en ninguna actividad ilegal, incluyendo, entre otras:

1. La operación de negocios o empresas ilegales;
2. La manipulación, desvío o robo no autorizados de los servicios públicos;
3. Cualquier actividad que suponga una amenaza para la seguridad pública o la infraestructura de servicios públicos;
4. El uso que infrinja las normas medioambientales, de zonificación o de construcción.

HBPW se reserva el derecho de interrumpir o cancelar el servicio sin previo aviso, en la medida en que lo permita la ley, si existe una creencia razonable de que el servicio se está utilizando en violación de esta disposición. HBPW también puede denunciar cualquier actividad ilegal sospechosa a las autoridades policiales o reguladoras correspondientes.

## **G. Ley aplicable y jurisdicción**

Estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes del estado de Michigan, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes.

Se aplicarán las leyes, estatutos y reglamentos federales y estatales de Michigan que rigen la prestación de servicios públicos y, en caso de conflicto con estos términos, prevalecerán sobre los Términos de servicio contenidos en este documento.

Cualquier disputa que surja de o esté relacionada con estos Términos o con su uso del Servicio se someterá exclusivamente a los tribunales estatales o federales ubicados en el condado de Ottawa, Michigan, y usted acepta la jurisdicción de dichos tribunales.

## **H. Otros remedios**

La aplicación de las Condiciones de servicio no impide a HBPW ejercer cualquiera de sus derechos legales, incluido el derecho a colocar gravámenes sobre la propiedad, concedidos a HBPW, ya sea por estatuto, carta u otro poder.

## **I. Formularios**

HBPW puede desarrollar cualquier formulario o documento necesario para implementar los servicios siempre y cuando los formularios o documentos desarrollados sean consistentes con los Términos de Servicio.

## **J. Divisibilidad**

Si alguna disposición de estos Términos de servicio se considera inválida, ilegal o inaplicable por cualquier motivo, las disposiciones restantes seguirán en pleno vigor y efecto. Dicha disposición inválida, ilegal o inaplicable se considerará modificada en la medida necesaria para que sea válida, legal y aplicable, conservando, en la medida de lo posible, la intención original de la disposición.

# **3. Nuevos requisitos de servicio**

La siguiente información puede ser necesaria para establecer un nuevo servicio.

## **A. Servicio residencial**

- Nombre completo
- Dirección de servicio a través de una declaración de impuestos sobre la hipoteca/propiedad o un contrato de arrendamiento ejecutado
- Dirección postal si es diferente de la dirección de servicio
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Número de Seguro Social
- Identificación estatal o gubernamental (es decir, permiso de conducir, cartilla militar, pasaporte)

## **B. Servicio comercial**

- Nombre legal de la empresa y número de identificación fiscal (tal y como está registrado en Michigan)
- Tipo de negocio

- Situación fiscal (imponible, exenta de impuestos o parcialmente exenta de impuestos, se requerirá documentación)
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Nombre(s) de contacto
- Nombre del propietario o agente comercial
- Dirección postal si es diferente de la dirección de servicio

No se podrá establecer una nueva cuenta de Cliente para una ubicación de servicio si el titular de una cuenta de Cliente moroso reside en el mismo Local o figura como Arrendatario en un nuevo local (ubicación de servicio) como el nuevo Cliente, a menos que el saldo vencido y adeudado por el titular de la cuenta de Cliente moroso se pague en su totalidad y se cobre un depósito de acuerdo con la Sección 5F-Depósitos de Seguridad de la Cuenta.

## **4. Requisitos de gravamen y depósito de garantía**

### **A. Embargo como garantía para el cobro de los gastos de servicios públicos**

Según lo dispuesto en la Ley de Bonos de Ingresos de Michigan de 1933 (codificada como MCL 141.101 y siguientes), en su versión modificada, la Ley de Cobro de Cargos por Agua de Michigan (codificada como MCL 123.161 y siguientes), el artículo 12.18 de la Carta de la Ciudad de Holland y las Ordenanzas de la ciudad de Holland §9.3 y siguientes y §37-30 y siguientes, salvo que se disponga lo contrario o se limite por la legislación estatal, la ciudad tendrá como garantía para el cobro de todos los cargos un gravamen sobre los locales a los que se hayan suministrado dichos servicios públicos. Dicho gravamen entrará en vigor inmediatamente después de la distribución o el suministro de dicho servicio o servicios públicos a dichos locales.

### **B. Cargos de servicios públicos impagados; inclusión en los registros fiscales**

Todos los cargos [de servicios públicos] impagados por los servicios públicos prestados a dichos locales, que, al 30 de junio de cada año, hayan permanecido impagados durante un período de tres meses o más, serán comunicados por el auditor de la ciudad al consejo en la primera reunión de este en el mes de julio.

(Estatutos de la ciudad de Holland §12.18). A continuación, el consejo ordenará la publicación en un periódico de la ciudad de un aviso a todos los propietarios de inmuebles de la ciudad en el que se les informe de que todos los cargos de servicios públicos impagados que hayan permanecido impagados durante un período de tres meses o más antes del 30 de junio y que no hayan sido pagadas antes del 31 de julio, se incluirán en el catastro municipal de la ciudad en relación con los locales a los que se suministraron o prestaron los servicios públicos por los que se acumularon los cargos impagados; y que dichos cargos se recaudarán de la misma manera que los impuestos municipales en dicho catastro. (Estatutos de la ciudad de Holland, §12.18; Acuerdo(s) de recaudación).

Todos los cargos por servicios públicos que permanezcan impagados al 31 de julio se transferirán al registro fiscal de la ciudad y se gravarán sobre las instalaciones a las que se suministraron o prestaron los servicios públicos por los que se acumularon los cargos impagados, y se cobrarán junto con los impuestos municipales y de la misma manera que estos. (Estatutos de la ciudad de Holland, §12.18; Acuerdo(s) de recaudación). Si los mismos siguen impagados y en mora después de la expiración del plazo limitado en la orden del tesorero para la recaudación de los impuestos recaudados en dicho registro fiscal, dichos cargos se devolverán al tesorero del condado para que se recauden de la misma manera que el gravamen creado por los impuestos municipales en el registro fiscal moroso de la ciudad. (Estatutos de la ciudad de Holland §12.18; Acuerdo(s) de recaudación).

### **C. Protección del arrendador, notificación de arrendamiento y depósito de garantía**

Si el propietario de un Local que recibe servicios proporcionados por la HBPW arrienda el Local a un Inquilino que es responsable bajo el contrato de arrendamiento del pago de los cargos por servicios especificados, y el propietario notifica a la HBPW por escrito del acuerdo de arrendamiento mediante una declaración jurada de arrendamiento (incluyendo una copia del contrato de arrendamiento ejecutado por el propietario y su Inquilino), entonces los cargos por servicios eléctricos proporcionados a dicho Local arrendado no se convertirán en un gravamen contra el Local después de la fecha en que la HBPW reciba la notificación.

Inmediatamente después de la presentación de dicha notificación, HBPW no prestará ningún otro servicio al Local hasta que reciba del Arrendatario (o de un individuo o entidad que actúe en nombre del Arrendatario) un depósito de garantía como garantía del pago de los cargos de electricidad. Los depósitos se acreditarán a la cuenta del Arrendatario (o a la persona o entidad que pagó el depósito en nombre del

Arrendatario) cuando el cliente cumpla un mínimo de 12 meses consecutivos de buen historial crediticio o cuando finalice el servicio público con la cuenta al día.

Embargo preventivo de la ciudad de Holland, MI, como garantía para el cobro de cargos por servicios (ecode360.com)

## **D. Requisitos de depósito de garantía**

Los importes de los depósitos de garantía para la electricidad se establecen en el Código de la ciudad de Holland §9-6. Por su parte, los importes de los depósitos de garantía para el agua se establecen en el Código de la ciudad de Holland §37-33. HBPW no prestará servicios a ningún local ni cliente hasta que reciba un depósito de garantía del inquilino o de una persona física o jurídica que actúe en nombre del inquilino. HBPW exige depósitos de garantía a los siguientes:

1. Se requiere un depósito de garantía para todos los inquilinos.
2. Se requiere un depósito de garantía como condición para obtener un nuevo servicio.
3. Se requiere un depósito de garantía para prestar o continuar prestando el servicio debido a una cuenta pendiente o morosa anterior que no sea objeto de disputa.
4. Se requiere un depósito de garantía antes de restablecer o reconectar el servicio si se ha cortado por falta de pago. El importe del depósito de garantía exigido para una cuenta pendiente o morosa será el mismo que el establecido para todos los inquilinos. HBPW también puede exigir el pago de la cuenta morosa y los cargos aprobados como condición para prestar, restablecer o continuar el servicio si la cuenta anterior está a nombre del cliente o del solicitante, está morosa y se adeuda a HBPW y se ha acumulado en los últimos seis (6) años.
5. Se requiere un depósito de garantía antes de restablecer o reconectar el servicio debido a un uso no autorizado, desvío o interferencia. El importe del depósito de garantía será cuatro (4) veces la factura mensual media de las instalaciones o dos veces el importe del depósito de garantía para los inquilinos, lo que sea mayor.

HBPW pagará los intereses simples devengados por los depósitos de garantía de la cuenta que se mantengan anualmente como crédito en la cuenta en junio de cada año o cuando se devuelva el depósito al cliente.



## **5. Responsabilidad del pago de la factura**

### **A. General**

Cada Cliente de HBPW es responsable de pagar todas las facturas de servicios públicos según se hayan emitido en o antes de la fecha de vencimiento indicada en las mismas. El Cliente sigue siendo responsable del pago de las facturas hasta que ordene que se interrumpa el servicio y HBPW haya tenido un tiempo razonable para asegurar una lectura final del contador. Las facturas se emiten mensualmente. Si una factura permanece impaga, HBPW tendrá derecho a interrumpir el servicio según se define en la Política de corte.

HBPW proporcionará a los Clientes su historial de facturación sin coste alguno, siempre que la información se encuentre almacenada en una base de datos activa. Las solicitudes de los Clientes de un historial de facturación que ya no se encuentre en una base de datos activa estarán sujetas a los calendarios de conservación de registros y al pago de honorarios por hora basados en el salario medio por hora cargado del empleado de HBPW asignado a realizar la investigación y recopilación de los datos.

### **B. Consumo estimado**

Las lecturas podrán ser estimadas cuando las condiciones lo justifiquen. Hasta que se concilien mediante una lectura real, las facturas emitidas sobre el Consumo Estimado tienen la misma fuerza y efecto que las emitidas sobre las Lecturas Reales del Contador. Si por cualquier motivo no se puede registrar con exactitud todo el consumo utilizado, la parte no medida será estimada por HBPW basándose en consumos anteriores o en las características de funcionamiento del edificio y del equipo.

### **C. Formas de pago**

Todos los pagos deben realizarse en dólares estadounidenses. Los pagos pueden realizarse en persona y por correo. Los métodos de pago aceptables en línea o por teléfono se pueden encontrar en <https://hollandbpw.com>. HBPW se reserva el derecho de cambiar los métodos de pago aceptados en cualquier momento. Las formas de pago aceptables incluyen efectivo, cheques comerciales, cheques personales, cheques de caja, giros postales, tarjetas de crédito o tarjetas de débito. Las formas de pago inaceptables incluyen: (i) pagos de trueque; (ii) criptomonedas; (iii) efectivo en forma de monedas por un monto superior a \$5.00; (iv) cheques de

viajero; (v) cheques de terceros; (vi) cheques que no estén emitidos por un banco, cooperativa de crédito o institución financiera depositaria similar; (vii) pagos de bancos no estadounidenses u otras instituciones financieras; (viii) pagos múltiples para un pago programado; (ix) cheques de terceros; (x) cheques personales emitidos en cualquier otro formato que no sean formularios bancarios estándar; (xi) pagaré u otra promesa de pago similar.

HBPW se reserva el derecho a rechazar cualquier forma de pago que resulte excesivamente onerosa o cuya forma no sea generalmente aceptada por las empresas de servicios públicos o entidades municipales.

## **D. Recepción del pago**

Los pagos totales y parciales se aplicarán de la siguiente manera:

1. A los atrasos pendientes más antiguos
2. Cuenta eléctrica
3. Cuenta de préstamo contra factura
4. Cuenta del agua
5. Cuenta de aguas residuales
6. Cuenta de banda ancha
7. Cuenta de basura
8. Todas las demás tasas y servicios

Las ayudas de pago recibidas de terceros proveedores se aplicarán a los servicios apropiados designados por el proveedor.

## **E. Disponibilidad para servir**

A todas las cuentas activas de electricidad, agua y aguas residuales se les facturará el cargo por Disponibilidad para Servir en función del tipo y tamaño de la cuenta. El servicio debe desconectarse o suspenderse por completo para eliminar el cargo por Disponibilidad para Servir. Pueden aplicarse tarifas de desconexión/reconexión.

## **F. Impuesto sobre las ventas en Michigan**

Las facturas del servicio eléctrico están sujetas al impuesto sobre las ventas del Estado de Michigan. Los clientes pueden presentar una solicitud de exención de la aplicación del impuesto sobre las ventas y solicitar el reembolso si han transcurrido menos de 120 días desde la caducidad de la cobertura, de acuerdo con las leyes del Estado de Michigan y las normas del Departamento de Hacienda del Estado de

Michigan. En caso de que no se obtenga la documentación de exención requerida en un plazo de 120 días a partir de la fecha de venta, el cliente deberá realizar sus propias consultas de reembolso directamente al Departamento de Hacienda del Estado.

## **G. Cargos por demora**

Cuando se emita la factura del mes siguiente, se aplicará un cargo por demora del dos por ciento (2) de la cantidad atrasada. El cargo por demora no se aplicará a ninguna parte de la factura del Cliente que esté sujeta a penalización. Los Clientes podrán solicitar una exención del cargo por demora en circunstancias atenuantes.

## **H. Plan de pago**

Si un cliente alega su incapacidad para pagar la totalidad de su cuenta, se le permitirá suscribir un plan de pago por el importe adeudado que no sea objeto de controversia. HBPW no está obligada a aceptar un plan de pago posterior hasta que el cliente haya cumplido con los términos de un plan de pago existente o anterior, a menos que el cliente demuestre un cambio significativo en sus circunstancias económicas y solicite una modificación del plan. Si el cliente ha incumplido los términos y condiciones de un plan de pago en los últimos 12 meses, HBPW no está obligada a aceptar un plan de pago posterior.

## **I. Errores de facturación**

Los errores en la facturación pueden producirse por diversas razones. En algunos casos el error puede identificarse y cuantificarse claramente, mientras que en otros sólo puede estimarse. Esta política establece las normas para tratar los errores en la facturación. Esta política no se aplica al robo o uso no autorizado del Servicio ni a las facturas estimadas basadas en el consumo estimado.

1. Los errores en la facturación pueden deberse a cualquiera de las siguientes causas:
2. Una lectura incorrecta del contador ya sea en persona o electrónicamente.
3. Una constante de contador incorrecta.
4. Instalación de un equipo de medición incorrecto.
5. Un cálculo incorrecto del tipo aplicable.
6. Un contador conmutado por la empresa de servicios públicos o por un representante de esta.
7. Una aplicación incorrecta de la tabla de tarifas.
8. Un error del contador (no medir o registrar con precisión todo el consumo).

9. Otro acto u omisión similar por parte de la empresa de servicios públicos a la hora de determinar el importe de la factura de un Cliente.

No se considera un error de facturación un recargo por defecto o por exceso causado por un contador no registrado, una lectura estimada del contador o una lectura del cliente.

Si se produce un error en la facturación y da lugar a un cobro excesivo a un Cliente, HBPW reembolsará o abonará el cobro excesivo basándose en el tiempo real en que se produjo el cobro excesivo dentro del período de 36 meses inmediatamente al descubrimiento del error.

Si se produce un error en la facturación y como resultado se cobra de menos a un Cliente, éste será responsable de la cantidad cobrada de menos hasta el período de 12 meses inmediatamente anterior al descubrimiento del error. Los importes que el Cliente adeude a HBPW estarán sujetos a las políticas, procedimientos y prácticas de cobro habituales. El Cliente podrá solicitar y obtener un plan de pagos hasta el número de meses utilizado para calcular el importe cobrado de menos.

## **6. Desconexión y terminación del servicio**

En esta sección se establecen la política y los procedimientos en virtud de los cuales HBPW puede suspender, desconectar o rescindir el servicio público a un cliente, ya sea de forma voluntaria a petición de este o de forma involuntaria debido al incumplimiento de las presentes Condiciones del servicio. Esta política se adopta de conformidad con el artículo 9-12 del Código de Ordenanzas de la ciudad de Holland. Los procedimientos aquí descritos están diseñados para garantizar una administración segura, equitativa y legal de la desconexión y terminación del servicio público en todos los tipos de servicio prestados por HBPW.

### **A. Desconexión voluntaria del servicio**

Los clientes pueden solicitar una desconexión voluntaria del servicio público por motivos tales como mantenimiento planificado, construcción, poda de árboles u otros trabajos que requieran condiciones de seguridad en sus instalaciones. Todas estas solicitudes deben realizarse con antelación a través del Servicio de Atención al Cliente de HBPW, salvo en caso de emergencia, para garantizar una programación adecuada y una gestión segura. La desconexión del servicio se realizará de acuerdo con los procedimientos de HBPW y estará sujeta a las tarifas y cargos aplicables.

## **B. Suspensión voluntaria del servicio**

Todas las solicitudes de suspensión del servicio se realizarán a través del Servicio de Atención al Cliente de HBPW. Salvo que se indique lo contrario en el presente documento, HBPW no emitirá créditos por interrupciones del servicio debidas a vacaciones u otros motivos de no utilización del servicio. No obstante, lo anterior, un cliente residencial puede solicitar una suspensión del servicio, que se respetará durante un período mínimo de tres (3) meses y un período máximo de seis (6) meses. El cliente deberá proporcionar a HBPW la fecha en que comenzará la suspensión del servicio y la fecha en que se levantará la suspensión del servicio para que se reanuden los servicios. Solo se permitirá una suspensión del servicio por cada período de 12 meses. Los cargos por disponibilidad del servicio no se prorratearán por la suspensión del servicio solicitada por el cliente.

## **C. Terminación voluntaria del servicio**

El cliente podrá solicitar la terminación voluntaria del servicio en su domicilio mediante notificación por escrito a HBPW, incluyendo la dirección del domicilio, la información de la cuenta y la fecha de terminación solicitada. Esto suele ser aplicable cuando los edificios del domicilio están programados para su demolición o modificación y el servicio ya no es necesario. Una vez aprobada, HBPW desconectará y, si es necesario, retirará su infraestructura (por ejemplo, contadores, líneas de servicio) de las instalaciones. El cliente debe garantizar un acceso seguro y sin obstáculos al personal de la empresa de servicios públicos para que pueda realizar este trabajo. La facturación final se basará en la fecha de desconexión y en las lecturas de los contadores correspondientes. Una vez rescindido el servicio, su restablecimiento requerirá una nueva solicitud y podrá estar sujeto a tasas adicionales y a una inspección del lugar. HBPW se reserva el derecho de retrasar la rescisión cuando existan motivos de seguridad o normativos.

## **D. Corte involuntario / Terminación del servicio**

Esta política se aplica en general a todos los clientes de HBPW que reciben servicios de electricidad, agua o banda ancha de HBPW. Se indican las declaraciones de la política que se aplican exclusivamente a los clientes residenciales. La política de HBPW es cumplir con todos los requisitos de MCL 460.9q y MCL 123.166 en lo que respecta a los cortes de servicios públicos residenciales.

### **I. Aviso de desconexión**

Salvo en los casos en que el corte sea necesario para mantener la calidad del servicio, evitar daños al sistema de distribución correspondiente o a la propiedad, o

hacer frente a un riesgo inmediato para la seguridad o la vida de las personas, HBPW no desconectará el servicio antes de enviar un aviso a los clientes por correo certificado con al menos diez días de antelación a la fecha del corte propuesto.

## **II. Corte por causa justificada**

Sujeto a los demás requisitos de estas Condiciones de servicio, HBPW podrá cortar el servicio a un cliente por cualquiera de las siguientes razones:

1. El cliente no ha pagado una cuenta morosa acumulada en los últimos seis (6) años.
2. El cliente no ha proporcionado un depósito o garantía según lo exigido por estos Términos de servicio;
3. El cliente ha infringido cualquiera de las disposiciones establecidas en las presentes Condiciones de servicio o cualquier otra ley, norma o reglamento, de tal forma que ha afectado negativamente a la seguridad del cliente, de los empleados de HBPW, de cualquier otra persona o a la integridad del sistema de HBPW.
4. El cliente ha realizado un uso no autorizado del servicio de HBPW.
5. El cliente no ha cumplido los términos y condiciones de un plan de pago acordado con HBPW de conformidad con las presentes Condiciones de servicio.
6. El Cliente se ha negado a facilitar el acceso en horarios razonables con el fin de realizar inspecciones, lecturas de contadores, mantenimiento o sustitución de equipos instalados en las Instalaciones, o para retirar un contador.
7. El cliente ha falseado su identidad con el fin de obtener el servicio de HBPW o ha puesto el servicio a nombre de otra persona sin el permiso de esta.
8. Una persona que vive en la residencia del cliente cumple las dos condiciones siguientes:
  - a. Tiene una cuenta morosa por el servicio de HBPW en los últimos seis años que sigue sin pagarse, y
  - b. El cliente vivía en la residencia de esa persona cuando se contrajo la totalidad o parte de la deuda. HBPW puede transferir el importe prorrateado de la deuda a la cuenta del cliente en función del tiempo que este haya residido en la residencia de esa persona, siempre y cuando el cliente no fuera menor de edad en ese momento.

## **III. Fecha y hora permitidas para el corte del servicio**

HBPW podrá cortar el servicio a un Cliente en la fecha especificada en el aviso de corte o en un plazo razonable posterior a dicha fecha. Si HBPW no corta el servicio y envía por correo un aviso posterior, entonces HBPW no cortará el servicio antes de la

fecha especificada en el aviso posterior. El corte se producirá únicamente entre las 8 a.m. y las 4 p.m.

#### **IV. Corte cuando los servicios de restauración no estén disponibles**

HBPW no cortará el servicio un día, o un día inmediatamente anterior a un día, en el que los servicios de HBPW no estén disponibles para el público en general con el fin de restablecer el servicio.

#### **V. Contacto con el cliente**

##### **1) En general**

Para el corte involuntario de los servicios de electricidad, agua o banda ancha, al menos un día antes del corte del servicio, HBPW hará no menos de un intento, además del aviso de corte, para ponerse en contacto con el Cliente por uno o más de los siguientes métodos:

1. Llamada telefónica personal o automatizada en la que se establece contacto directo con un miembro del hogar del Cliente o se graba un mensaje en un contestador automático o buzón de voz;
2. Correo de primera clase;
3. Una visita personal al cliente;
4. Un aviso por escrito dejado en o sobre la puerta del Cliente; o
5. Cualquier otro método aprobado por la Comisión de Servicios Públicos de Michigan para los servicios públicos regulados.

##### **2) Cierre remoto**

En el caso de un corte involuntario que utilice un contador con capacidad de corte a distancia, todo aviso deberá indicar que la desconexión del servicio se realizará a distancia y que un representante del proveedor no regresará a los locales antes de la desconexión.

##### **3) Documentación; Contacto telefónico**

HBPW documentará todos los intentos de ponerse en contacto con el Cliente. Si se establece contacto por teléfono, HBPW informará al Cliente o a otra Persona responsable de que el corte del servicio es inminente y de los pasos necesarios para evitarlo.

## **VI. Corte del servicio que provoca la muerte o lesiones graves**

HBPW notificará a la Comisión de Servicios Públicos de Michigan cualquier corte del servicio eléctrico que provoque la muerte o lesiones graves a un cliente residencial. HBPW proporcionará a la comisión cualquier información relevante sobre la muerte o las lesiones graves, incluidos los procedimientos seguidos durante el corte.

## **E. Restauración**

HBPW restablecerá el servicio a petición del Cliente cuando se haya subsanado la causa del corte o se hayan hecho arreglos de crédito satisfactorios para HBPW.

En caso de que el Cliente reúna los requisitos para el restablecimiento y en su hogar haya un contador que deba restablecerse manualmente, HBPW hará todos los esfuerzos razonables para restablecer el servicio al Cliente el día solicitado, y a más

tardar un día laborable después de la solicitud del Cliente. Si el contador tiene capacidad de restablecimiento a distancia, el servicio se restablecerá el primer día laborable después de que el Cliente solicite el restablecimiento, excepto en caso de avería documentada del equipo.

## **F. Restricciones al corte del servicio residencial**

HBPW no cortará el servicio residencial por ninguna de las siguientes razones:

1. El cliente no ha pagado por el servicio simultáneo recibido en un local o lugar de servicio separado;
2. El Cliente no ha pagado por el Servicio en las Instalaciones no ocupadas por el Cliente, a menos que:
  - a. El Cliente presente una declaración notarial por escrito en la que se indique que el Local está desocupado,
  - b. El inmueble esté ocupado y el ocupante acepte por escrito el corte del Servicio,
  - c. No sea viable prestar el Servicio al ocupante como Cliente sin una revisión importante de las instalaciones de distribución existentes, o
  - d. Sea factible prestar el Servicio al ocupante como Cliente sin una revisión importante de las instalaciones de distribución existentes y el ocupante se niegue a poner la Cuenta a su nombre.
3. Si la previsión de temperatura del Servicio Meteorológico Nacional para el Aeropuerto Regional Holland West Michigan (identificador de la Organización



- de Aviación Civil Internacional: KBIV) ([www.weather.gov](http://www.weather.gov)) después de las 8:00 a. m. del día de la desconexión es inferior a 30 grados Fahrenheit; o
4. Si la previsión de temperatura después de las 8:00 a. m. del día de la desconexión, o del día siguiente, es de 95 grados Fahrenheit o más, no se desconectará a los clientes mayores de edad que cumplan los requisitos ese día.

## **G. Restricciones al corte de suministro comercial e industrial**

HBPW no cortará el suministro comercial ni industrial por el siguiente motivo. Cuando el cliente no haya pagado por el servicio simultáneo recibido en un establecimiento o ubicación de servicio distintos.

## **H. Resolución de reclamos por corte de suministro**

### **I. Queja**

En caso de que un Cliente de HBPW crea que HBPW está violando esta política o, la Legislatura de Michigan - Sección 460.9q y que el servicio del Cliente fue cortado sin mérito, el Cliente tendrá la oportunidad de presentar una queja ante el Servicio al Cliente de HBPW.

### **II. Revisión inicial**

Tras la presentación de una queja por parte de un Cliente, el Servicio de Atención al Cliente de HBPW revisará oportunamente la decisión de cortar el servicio al Cliente. Si el Servicio de Atención al Cliente considera que el servicio se cortó indebidamente, restablecerá el servicio al Cliente. Si el Servicio de Atención al Cliente considera que el corte fue correcto, remitirá la queja al Director de Servicios Públicos o, en su ausencia, al Director General, para que tome una decisión definitiva sobre el corte.

### **III. Revisión final**

Si el Director de Servicios Públicos o, en su ausencia, el Gerente General determina que el servicio se cortó indebidamente, HBPW restablecerá el servicio al Cliente. Si el Director de Servicios Públicos, o en su ausencia el Gerente General, determina que el corte fue correcto, HBPW notificará la decisión al Cliente por correo de primera clase.

## **I. Clientes residenciales de cuidados críticos y urgencias médicas**

Las siguientes subsecciones, de la I a la III, solo se aplican a los servicios de electricidad y agua.

### **I. Aplazamiento**

Para los servicios de electricidad y agua, HBPW pospondrá el corte del servicio hasta 21 días si el Cliente es un Cliente de Cuidados Críticos o tiene una Emergencia Médica. El Cliente deberá identificar el período de tiempo durante el cual el corte agravará la Emergencia Médica. Si el Cliente aporta documentación o certificación adicional, HBPW aplazará el corte por periodos adicionales de hasta 21 días hasta un total de 63 días como máximo.

### **II. Restauración**

Si se ha producido un corte del servicio sin que se haya obtenido un aplazamiento, HBPW restablecerá el servicio previa presentación de la documentación o certificación adecuada. El servicio continuará durante un máximo de 21 días. Si el cliente presenta documentación o certificación adicional, HBPW aplazará el corte por periodos adicionales de hasta 21 días hasta un total de 63 días como máximo.

### **III. Otras protecciones**

La solicitud de esta protección no prohíbe a un Cliente de HBPW solicitar protecciones separadas.

## **J. Clientes en servicio activo**

Los clientes en servicio activo son hogares residenciales en los que:

1. Los ingresos del hogar se reducen porque el Cliente registrado, o el cónyuge del Cliente registrado, es llamado al servicio militar activo a tiempo completo por el Presidente de los Estados Unidos o el Gobernador del Estado de Michigan durante un tiempo de emergencia o guerra nacional o estatal declarada, y
2. El hogar residencial necesita ayuda para mantener el servicio, y
3. El hogar residencial ha notificado al proveedor la necesidad de asistencia y ha acreditado la comprobación de la llamada al estado de servicio activo.

## **I. Cierre prohibido**

HBPW no cortará el servicio a un Cliente en servicio activo durante su servicio por un período de hasta Noventa (90) días. A su entera discreción, HBPW puede proporcionar una o más prórrogas al Cliente en servicio activo.

## **II. Notificación**

Un Cliente en servicio activo deberá notificar a HBPW el fin de su situación de servicio activo tan pronto como se conozca dicha situación.

## **III. Obligación no nula**

A menos que el proveedor renuncie a ella, esta protección de corte no anula ni limita la obligación del Cliente en servicio activo de pagar los servicios recibidos durante su tiempo de servicio.

## **IV. Plan de pago**

En caso de que un Cliente en servicio activo reciba asistencia, HBPW deberá:

1. Establecer un plan de pago que requiera pagos mensuales mínimos que permita al Cliente en servicio activo abonar las cantidades adeudadas en un plazo razonable que no exceda de un año, y
2. Proporcionar a un Cliente que cumpla los requisitos información relativa a cualquier programa gubernamental, HBPW u otros programas de asistencia, y
3. Proporcionar a los clientes en servicio activo acceso a la información existente sobre las formas de minimizar o conservar el uso de sus servicios.

## **K. Clientes de la tercera edad y con bajos ingresos**

### **I. Clientes de la tercera edad y con bajos ingresos, prohibición de desconexión**

HBPW no cortará el servicio eléctrico a un cliente elegible (persona mayor elegible o cliente con bajos ingresos elegible) durante la temporada de calefacción por impago de una cuenta morosa si el cliente elegible se acoge a un plan de pago de protección invernal para pagar a HBPW una cantidad mensual equivalente al 7 (siete) por ciento de la factura eléctrica anual estimada para el cliente elegible, o si el cliente elegible y HBPW acuerdan mutuamente un plan de pago con condiciones diferentes, y el cliente elegible demuestre, en un plazo de 14 días desde la solicitud de protección contra el corte, que ha solicitado ayuda estatal o federal para la calefacción.

Si existe un atraso en el momento en que un cliente elegible solicita la protección contra el corte del servicio eléctrico durante la temporada de calefacción, HBPW permitirá al cliente pagar el atraso en cuotas mensuales iguales entre la fecha de la solicitud y el inicio de la siguiente temporada de calefacción.

Si un cliente incumple los términos y condiciones de un plan de pago de protección invernal, HBPW podrá cortar el servicio eléctrico tras notificarlo debidamente al cliente.

## **II. Encuesta anual, personas mayores elegibles**

De conformidad con la ley estatal MCL 460.9o, HBPW deberá, al menos una vez al año, realizar esfuerzos para identificar a los clientes personas mayores mediante al menos uno de los siguientes métodos:

1. Realizar entrevistas a los clientes en persona o por teléfono, incluyendo dejar un mensaje en el contestador automático o en el buzón de voz.
2. Obtener información de una agencia de informes de crédito o de un servicio de informes de crédito.
3. Correo certificado.
4. Dejar una notificación por escrito en la puerta de los clientes.
5. En una factura de servicios públicos o en un encarte de la factura.

## **L. Cargos por corte y restauración**

HBPW evaluará los cargos del Cliente una vez que se haya emitido una orden de desconexión y se haya desconectado y restablecido el contador. Consulte la tabla de tarifas para conocer los cargos aplicables.

## **7. Política sobre el Número de Seguro Social**

HPBW actuará de acuerdo con la Ley de Privacidad del Número del Seguro Social de Michigan, Ley 454 de 2004 codificada en MCL 445.81 et seq. relativa a la privacidad del número de seguro social, por escrito o digitalmente.

HBPW se compromete a preservar adecuadamente la privacidad de los números del seguro social según lo dispuesto por la Ley y otras leyes aplicables. HBPW ha empleado procedimientos físicos, electrónicos y de gestión para salvaguardar la seguridad de la información personal, incluidos los números de seguro social y la información relativa a la cantidad de uso de los servicios públicos, el importe de la

factura de servicios públicos del Cliente y el historial de la cuenta. Los números de seguro social se mantienen en un entorno seguro y se tratan como confidenciales, y HBPW espera y exige que todos los empleados y agentes que utilicen o tengan acceso a cualquier número de seguro social se adhieran al más alto grado de confidencialidad.

HBPW prohíbe cualquier divulgación ilegal de números de seguro social y prohíbe a cualquier empleado o agente mantener, acceder, ver o utilizar para sus propios fines personales el número de seguro social de otro individuo. Para los fines comerciales de HBPW, se permite al personal autorizado (es decir, empleados y agentes que tengan un uso comercial para esta información) mantener, acceder, ver o transmitir registros y documentos que contengan números de seguro social como medio de identificación, verificación interna u otros fines administrativos, además de llevar a cabo el cobro de deudas, de conformidad con la Ley y otras leyes aplicables. Cuando sea necesario, los documentos que contengan números de seguro social se destruirán adecuadamente mediante un método que impida la visualización del número de seguro social completo.

Cualquier empleado o agente de HBPW que infrinja esta política de privacidad estará sujeto a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido, según determine HBPW, y cualquier otra responsabilidad o castigo impuesto por la Ley u otra ley aplicable.

Cualquier pregunta o duda sobre la privacidad del número seguro social debe dirigirse inmediatamente al responsable del servicio de atención al cliente.

## **8. Privacidad, términos y condiciones de la cuenta en línea, términos y condiciones**

El acceso a la cuenta en línea está sujeto a requisitos de autenticación y se rige por los Términos de servicio de HBPW, los Términos y condiciones del portal del cliente de HBPW y la Política de privacidad. La cuenta en línea de HBPW, incluido el acceso a la cuenta en línea y las herramientas digitales relacionadas, se rige por nuestra Política de privacidad y nuestros Términos y condiciones, que incluyen información sobre la recopilación de datos, el uso y las cookies. Las versiones más recientes de estas políticas están disponibles en:

[www.hollandbpw.com/privacy](http://www.hollandbpw.com/privacy)

[www.hollandbpw.com/myhbpw-terms](http://www.hollandbpw.com/myhbpw-terms)

Al utilizar la cuenta en línea de HBPW, usted acepta quedar vinculado por estas políticas. HBPW se reserva el derecho de actualizar o modificar la Política de privacidad, los Términos y condiciones y las prácticas asociadas en cualquier momento sin previo aviso. El uso continuado de la cuenta en línea tras cualquier cambio de este tipo constituye la aceptación de dichos cambios.

Si tiene alguna pregunta o duda sobre estas políticas, póngase en contacto con:  
[customerservice@hollandbpw.com](mailto:customerservice@hollandbpw.com)

Consulte nuestra página web para conocer la política de privacidad más actualizada, las condiciones y las cookies asociadas a los servicios electrónicos.

[www.hollandbpw.com/privacy](http://www.hollandbpw.com/privacy) ;

[www.hollandbpw.com/myhbpw-terms](http://www.hollandbpw.com/myhbpw-terms)

Cualquier pregunta relativa a la política de privacidad o a los términos y condiciones debe dirigirse a [customerservice@hollandbpw.com](mailto:customerservice@hollandbpw.com).

## **9. Robo y manipulación de un dispositivo de medición**

HBPW investigará los casos de sospecha de robo y fraude. Todos los casos, cuando existan pruebas suficientes, serán entregados al Departamento de Policía de la Ciudad de Holland, a la Oficina del Sheriff del Condado de Allegan, a la Oficina del Sheriff del Condado de Ottawa y/o al Fiscal Municipal.

Esta sección complementará y no sustituirá ninguna disposición de la legislación estatal, incluyendo, entre otras, la MCL 750.282. La manipulación indebida de un contador puede constituir una infracción de la sección 9-15, una infracción civil municipal de clase 2, o una infracción de la sección 20-3(20), un delito menor, según el Código de Ordenanzas de la ciudad de Holland, y estará sujeta a enjuiciamiento de conformidad con las disposiciones aplicables de la Carta de la ciudad y la legislación estatal.

HBPW intentará recuperar todos los cargos que se hayan evitado intencionalmente o que no se hayan pagado, además de todos los cargos por demora acumulados

mensualmente. Además, se aplicará un cargo de recuperación del seis (6) por ciento sobre la tasa preferencial a los cargos, cuotas y multas. Todos los costes relacionados con la investigación y reparación del robo de servicios se cargarán a la cuenta.

Si no se puede determinar la cantidad real de servicio público perdido por el robo o el desvío, la cantidad se estimará utilizando el historial de la cuenta anterior. Si no se puede determinar ni el importe real del servicio ni un importe estimado del servicio para la cuenta en particular, se evaluará el uso medio de la cuenta para la clase de servicio prorrateado hasta el momento en que se produjo el robo o desvío. No existe limitación en el periodo de tiempo por el que se evaluarán los cargos pasados.

Se cobrará una tarifa por manipulación en cualquier caso en el que se descubra que un contador o cualquier parte del equipo eléctrico propiedad de HBPW ha sido manipulado, independientemente de si se ha producido o no un robo de electricidad. Esta tarifa incluirá tanto el coste de la reparación como un cargo por llamada de servicio aplicable.

Otras acciones, civiles o penales, serán decididas por el Director General del HBPW y/o el Fiscal de la Ciudad, según proceda.

## **10. Property Access and Restoration**

### **A. Acceso a los locales**

Los empleados de HBPW tendrán derecho a entrar en las instalaciones de cualquier cliente de electricidad en cualquier momento durante las horas normales de trabajo

con el fin de examinar, probar, cambiar y/o mover cualquier equipo eléctrico, contadores, aparatos, y/o cableado, realizando un recuento de la carga conectada, o midiendo la Demanda eléctrica máxima del cliente.

*(Ord. nº 1537 de 7-1-09)*

### **B. Restauración del derecho de paso y de servidumbre**

Los equipos de servicios públicos de HBPW (bocas de incendios, postes, transformadores, etc.) se encuentran a menudo en el derecho de paso de la carretera o en servidumbres de paso proporcionadas en la propiedad del Cliente. El paisajismo

(césped, arbustos, árboles, flores, plantas, piedra, mantillo, etc.) no se ubicará de forma que impida el acceso a los equipos de servicios públicos de HBPW.

En caso de que se haga caso omiso de esta política y se altere el paisajismo instalado durante el curso de los trabajos de mantenimiento y/o sustitución del equipo de servicios públicos de HBPW, HBPW no será responsable de la reparación o sustitución del paisajismo alterado, árboles, vallas, estructuras u otros elementos colocados en el derecho de paso.

La restauración del trabajo para mantener, reparar o sustituir componentes en el derecho de paso o utilidad designada se limita a la sustitución de cualquier calle, calzada, bordillo, acera o aparcamiento alterados y a la resiembra de zonas de césped para el control de la erosión. Para las servidumbres de servicios públicos designadas, la restauración de las superficies pavimentadas se limita a las incorporadas a la servidumbre, o existentes en el momento de la ejecución de la servidumbre.



# Condiciones del servicio de banda ancha

## 11. Área de servicio de banda ancha

Utilice el siguiente enlace para ver un mapa y una descripción del territorio de servicio de banda ancha de HBPW: <https://www.hollandbpw.com/en/broadband>

## 12. Definiciones

- **Banda ancha:** Método de comunicación en el que la señal se transmite impresionada sobre una portadora de alta frecuencia.
- **Conexión:** Una terminación física y/o lógica del ancho de banda.
- **Punto de Demarcación:** Punto físico en el que termina la red de HBPW y comienza la red privada del Cliente.
- **Ethernet:** Protocolo estándar (IEEE 802.3) para un bus de red de área local (LAN) que utiliza el acceso múltiple con detección de colisiones (CSMA/CD) como método de acceso. Ethernet es un estándar que utiliza diversos medios de transmisión, como cables coaxiales, pares trenzados no apantallados y fibras ópticas.
- **Fibra óptica:** Sistema de comunicación que utiliza finas fibras ópticas de vidrio diseñadas para la transmisión de luz, capaces de transmitir miles de millones de bits de información por segundo.
- **Internet por fibra óptica:** Servicio de Internet proporcionado por fibra óptica.
- **Red Óptica Pasiva Gigabit (GPON):** Red punto a multipunto compuesta por un Terminal de Línea Óptica (OLT) y Unidades de Red Óptica (ONUs) utilizada para proporcionar Internet de Fibra y Servicios Gigabit Compartidos.
- **Proveedor de Servicios de Internet (ISP):** Una empresa que suministra conectividad a una ubicación de punto de presencia en Internet.
- **Unidad de vivienda múltiple (MDU):** Unidades de vivienda múltiples pero separadas en un solo edificio o en varios edificios, como un dúplex o un edificio de apartamentos.

## 13. Descripción del servicio de banda ancha

HBPW prioriza la fiabilidad y el rendimiento de la red para garantizar un servicio constante a sus clientes. Esto incluye la privacidad, la velocidad y el consumo de datos. Consulte el Anexo 6 (Gestión de red) para obtener más detalles.

## **A. Internet de fibra óptica**

Una red de fibra óptica dentro de los límites de la ciudad de Holland. Esta red y su servicio ofrecen interfaz de fibra óptica con anchos de banda de 100 a 10.000 megabits por segundo (Mbps). El servicio se proporciona mediante una conexión de fibra hasta el domicilio. La velocidad de transmisión de datos es la mejor posible a través de una red compartida sin garantía de rendimiento. El servicio de Internet por fibra está sujeto a disponibilidad.

Internet por fibra óptica se ofrece con las siguientes opciones de servicio:

### **I. Complemento de servicio mejorado**

El Servicio Mejorado proporciona soporte prioritario según lo definido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de Internet de Fibra Óptica con Servicio Mejorado, al que se hace referencia en el párrafo 15.D a continuación y en el Apéndice 3.

### **II. Dirección IP adicional**

El servicio de fibra incluye una dirección IP asignada dinámicamente que está sujeta a cambios en cualquier momento. La opción Dirección IP adicional permite asignar una dirección IP o una red de forma estática. Si se solicita una red, los cargos por dirección IP adicional incluirán la red y las direcciones de difusión.

### **III. Extensor de malla WiFi**

Para mejorar la cobertura WiFi, los clientes pueden seleccionar la opción de extensor de malla WiFi. HBPW proporciona un dispositivo de punto de acceso de malla que se puede conectar por cable o de forma inalámbrica a un router HBPW existente para proporcionar una mejor cobertura WiFi.

## **B. Gigabit compartido**

Este servicio proporciona una interfaz Ethernet con anchos de banda de 100 a 1000 Mbps. El tránsito de datos se realiza a través de una red compartida de máximo esfuerzo sin garantía de caudal. Este servicio es el más adecuado para el acceso a Internet. Los costes de construcción, los gastos de instalación y las tarifas de ancho de banda están disponibles previa solicitud. El servicio Gigabit compartido está sujeto a disponibilidad. Gigabit compartido se ofrece en las siguientes opciones de servicio:

## **I. Servicio de Internet**

El servicio de Internet proporciona conectividad entre la ubicación del Cliente e Internet. El servicio de Internet lo proporciona HBPW.

## **II. Servicio reforzado**

El Servicio Mejorado proporciona soporte prioritario según lo definido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de Internet de Fibra Óptica con Servicio Mejorado, al que se hace referencia en el párrafo 15.D a continuación y en el Apéndice 3.

## **III. Extensor de red Wi-Fi Mesh**

Para mejorar la cobertura Wi-Fi, los clientes pueden optar por el servicio de alquiler del extensor de red Wi-Fi Mesh. HBPW proporciona un dispositivo de punto de acceso Mesh que se puede conectar mediante cable o de forma inalámbrica a un router HBPW existente para ofrecer una mejor cobertura Wi-Fi.

## **C. Ethernet activo**

Este servicio proporciona una interfaz Ethernet con anchos de banda dedicados de 0,5 a 2000 Mbps. Se dispone de múltiples conexiones. El servicio de ancho de banda punto a punto también está disponible entre el edificio del cliente y uno de nuestros ISP conectados. Este servicio se factura por conexión. Los costes de construcción, los gastos de instalación y las tarifas de ancho de banda están disponibles previa solicitud.

## **D. Fibra oscura**

La Fibra Oscura se alquila por tramo, por pie y por mes, con un mínimo total mensual. Esta opción permite al cliente diseñar, instalar y mantener el equipo electrónico necesario.

La Fibra Oscura se ofrece con una opción de Servicio de Colocación que permite al Cliente instalar y mantener equipos de red en las instalaciones disponibles de HBPW. Los presupuestos de instalación, las tarifas de configuración y las tarifas de alquiler están disponibles previa solicitud. El alquiler de fibra oscura y la colocación requieren un contrato de alquiler de fibra oscura independiente.

Para más información, véase el Anexo 2 - Contrato de arrendamiento de fibra oscura.

## **E. Sólo tránsito**

El servicio Gigabit Compartido Sólo Tránsito proporciona Conexiones entre dos o más puntos de la red HBPW. Esta opción se puede utilizar para conectarse a un proveedor de servicios de Internet asociado para el servicio de Internet. Este servicio se factura por conexión.

# **14. Condiciones de servicio**

## **A. Autorización de servicio**

El Cliente autorizará a HBPW a prestar el servicio mediante la aceptación de un Contrato de Venta. El Cliente otorga a HBPW permiso para construir, operar y mantener una línea o sistema de comunicación en, sobre o debajo del Local y en o sobre todas las calles, caminos o carreteras colindantes con dicho terreno. El Cliente acepta que, en caso de que no sea propietario de todos los terrenos privados o terrenos que deban atravesarse, según lo indicado anteriormente, el Cliente obtendrá todos los permisos necesarios del propietario o propietarios de dichos terrenos y los presentará a HBPW antes de la instalación del servicio.

El Cliente concede a HBPW acceso a los Locales en todo momento razonable con el fin de instalar, reparar, mantener o retirar cualquier servicio de los Locales. Consulte el Apéndice 4 – Acuerdos de venta.

Además del acuerdo de venta, HBPW puede requerir un formulario de completado antes de proceder con cualquier servicio. El formulario de autorización para la instalación de fibra óptica se encuentra en: [hollandbpw.com/en/fiber-build-authorization-form](http://hollandbpw.com/en/fiber-build-authorization-form) o consulte el Apéndice 5.

## **B. Instalación**

Una vez recibido el pedido de servicio, HBPW realizará la instalación del servicio.

El Cliente será responsable de los costes, si los hubiera, asociados a la instalación del servicio, tal y como se definen en la Hoja de Tarifas de Banda Ancha asociada al servicio.

HPBW será responsable del Punto de Demarcación.

HBPW no será responsable de los cambios o cargos por cableado dentro de las instalaciones.

### **I. Acuerdo sobre el cableado de los locales**

Los propietarios que tengan varios inquilinos y MDU sin el cableado del edificio necesario instalado para recibir el servicio Gigabit compartido de HBPW pueden optar a una ayuda para instalar el cableado necesario a través del Acuerdo de cableado de locales de HBPW.

Para más información, véase el Apéndice 1 - Acuerdo sobre el cableado de los locales.

### **C. Finalización del servicio**

El Cliente puede dar por terminado el servicio en cualquier momento y por cualquier motivo mediante notificación a HBPW. La notificación debe ser proporcionada al departamento de servicio al cliente de HBPW e incluir la información de la cuenta del Cliente y la fecha de terminación deseada.

Si el Cliente rescinde el servicio antes de que finalice el plazo de vigencia de este (en su caso), podrá ser responsable del pago de una cuota de rescisión anticipada. La cuota de rescisión anticipada será igual al total de los cargos mensuales por los meses restantes del plazo del contrato. Si el HBPW rescinde el servicio antes de que finalice el plazo del contrato, el ISP no cobrará al Cliente una tarifa por rescisión anticipada.

Consulte los Términos y condiciones generales de servicio de HBPW para obtener más información sobre la suspensión y desconexión del servicio.

### **D. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)**

Además de las secciones Continuidad del servicio e Interrupción del servicio de las Condiciones generales de servicio de HBPW, HBPW prestará el servicio según su Acuerdo de nivel de servicio (SLA). El SLA es aplicable únicamente al Servicio Gigabit Compartido Mejorada y a la opción Internet de Fibra Mejorada. Véase el Apéndice 3 - Acuerdo de nivel de servicio

## 15. Uso del servicio de banda ancha

El servicio se suministra a un Cliente para su uso exclusivo en los locales en los que HBPW lo suministra.

HBPW prohíbe las siguientes actividades:

- Compartir o vender el servicio a otro
- Utilizar el servicio con fines ilícitos
- Manipulación del equipo de HBPW
- Conectar equipos no autorizados a la red HBPW o cualquier equipo que perjudique el funcionamiento normal de la red HBPW.
- Transferencia de materiales protegidos por derechos de autor según la Ley de Derechos de Autor del Milenio Digital. (Ver Apéndice 7)

### A. Acceso a los locales

El personal de HBPW programará citas con el Cliente para entrar en las instalaciones del Cliente con el fin de inspeccionar, reparar o realizar cualquier otro tipo de mantenimiento de los equipos de HBPW ubicados en las instalaciones del Cliente. El acceso adicional a las instalaciones del Cliente se rige por los Términos Generales de Servicio de HBPW.

### B. Equipamiento

El Servicio de Banda Ancha puede requerir la ubicación de equipos de HBPW en las instalaciones del Cliente. El Cliente es responsable del mantenimiento de un entorno limpio, seguro y libre de peligros para este equipo. El Cliente será responsable de los daños ocasionados al equipo de HBPW por actos de descuido, negligencia o daño intencional realizados por el propietario o sus inquilinos. HBPW reparará o sustituirá el equipo dañado, y el coste se facturará al Cliente.

Al finalizar el servicio, el Cliente deberá devolver todo el equipo propiedad de HBPW, a menos que se acuerde lo contrario con HBPW. Todo el equipo solicitado debe devolverse en un plazo de 5 días hábiles. El equipo no devuelto generará un cargo según la Lista de Tarifas de HBPW.

HBPW no es responsable del mantenimiento de los equipos del Cliente. El equipo propiedad del Cliente puede residir dentro de las instalaciones disponibles de HBPW si el Cliente tiene un Contrato de Arrendamiento de Fibra Oscura válido y utiliza la opción de Colocación.



# Apéndice 1 - Acuerdo sobre el cableado de los locales

## ACUERDO SOBRE EL CABLEADO DE LOS LOCALES

EL PRESENTE ACUERDO DE SERVICIOS (en adelante, el "Acuerdo") se celebra el día 202\_, por y entre la **Ciudad de Holland, actuando por y a través de su Board of Public Works** ( la " HBPW") de 625 Hastings Ave., Holland, Michigan 49423 y

\_\_\_\_\_ (la "Parte Autorizada") que es propietaria o tiene el control de determinados bienes inmuebles y sus mejoras situados en \_\_\_\_\_Holland, Michigan (el "Local"), que consta de \_\_\_\_\_ unidades {comerciales/residenciales}.

CONSIDERANDO que la HBPW está autorizada a construir y mantener un sistema de comunicaciones de banda ancha en su área de servicio en la zona de Holland, Michigan y sus alrededores. (la "Zona de Servicio");

CONSIDERANDO que los Locales son un edificio de unidades multifamiliares o un edificio de unidades de condominios múltiples.

CONSIDERANDO que la Parte Autorizada es el Propietario o la asociación de propietarios de los Inmuebles y está autorizada a celebrar el presente Acuerdo y a permitir el acceso de HBPW a los Inmuebles (salvo el acceso a las unidades de condominio individuales, si procede);

CONSIDERANDO que la Parte Autorizada desea prestar servicios de banda ancha a los Locales, incluidos, entre otros, vídeo multicanal, datos de alta velocidad, información y servicios de voz (colectivamente, los "Servicios") y que la HBPW está dispuesta a instalar y mantener un sistema de comunicaciones de banda ancha para tales fines en los Locales de conformidad con los términos y condiciones que se indican a continuación; y

CONSIDERANDO que los distintos proveedores terceros utilizan el sistema de banda ancha de HBPW para prestar Servicios.

Las partes, por una buena y valiosa consideración, con la intención de quedar legalmente vinculadas, acuerdan lo siguiente:



1. Cableado.

a) Cableado del Local. La HBPW instalará todas las instalaciones necesarias para transmitir los Servicios al Local, incluidos, entre otros, cables de distribución, amplificadores, pedestales, cajas de seguridad, equipos y dispositivos de los ocupantes hasta e incluido el Punto de demarcación de la HBPW ("DEMARC") (en conjunto, el "Cableado de la HBPW"). La HBPW acuerda instalar y mantener el cableado dentro del Local después del DEMARC de la HBPW hasta la(s) ubicación(es) de servicio (el "Cableado doméstico"). Las ubicaciones de servicio son aquellos puntos de conexión en la(s) pared(es) de las unidades donde el cliente se conecta al Cableado Domiciliario. La HBPW proporcionará cableado a una ubicación de servicio por unidad sin costo alguno para cada unidad una vez que el ocupante se inscriba en el servicio de banda ancha de la HBPW; las ubicaciones de servicio adicionales se facturarán al cliente según las tarifas normales de la HBPW.

b) Calidad del trabajo. Todo el trabajo será realizado por la HBPW de manera adecuada y profesional de acuerdo con las regulaciones de la Comisión Federal de Comunicaciones ("FCC"), los estándares de la industria y los códigos locales, a menos que se disponga lo contrario en este Contrato. La HBPW será responsable de obtener todos los permisos, licencias y aprobaciones necesarios en relación con la operación del cableado por parte de la HBPW, según se establece en esta Sección.

c) Uso y mantenimiento del cableado. La Parte Autorizada tiene autoridad para conceder y concede por la presente a HBPW, a expensas de HBPW, durante la vigencia del presente el derecho a operar, mantener, reparar y reemplazar, según sea necesario, el Cableado de HBPW al Local y a interconectar y utilizar el Cableado de Inicio. Ni la Parte Autorizada ni ningún tercero intervendrá, utilizará o interferirá de otro modo con el Cableado de HBPW o el Cableado de la Red de Distribución Domiciliaria o cualquier parte de este para cualquier fin no autorizado por HBPW. La HBPW, a expensas de la HBPW, se encargará del mantenimiento del Cableado del Funcionamiento Domiciliario. La HBPW reparará y dará mantenimiento a cualquier parte del Cableado de la Red de Distribución Domiciliaria y equipo relacionado si se daña por actos de la Parte Autorizada, los contratistas, empleados, agentes, invitados u ocupantes de la Parte Autorizada y cobrará a la Parte Autorizada todos los materiales y mano de obra gastados por la HBPW. Si la Parte Autorizada no reembolsa a la HBPW los gastos de la Parte Autorizada conforme a esta sección, la HBPW podrá, a su discreción, suspender la prestación de los Servicios a los Locales hasta que se pague el reembolso requerido. La HBPW tendrá derecho a interconectarse con y utilizar cualquier cableado de telecomunicaciones que sea propiedad o esté bajo el control de la Parte Autorizada dentro de las unidades que pueda resultar necesario o útil para la prestación de los Servicios a los ocupantes, independientemente de que tales instalaciones sean o no propiedad de la HBPW, o estén instaladas, controladas o mantenidas por la HBPW.

d) Propiedad del cableado. El Cableado de HBPW es y seguirá siendo propiedad personal de HBPW. El cableado de la red domestica es y seguirá

siendo propiedad de la HBPW.

2. La Parte Autorizada permitirá que el personal de HBPW entre en todas las zonas comunes de los Locales con fines de auditoría, venta de servicios, conexión o desconexión del servicio, e instalación, mantenimiento, reparación, sustitución o retirada de equipos y aparatos relacionados con la prestación de los Servicios, y hará todo lo razonablemente posible para garantizar el acceso de HBPW a cualquier parte de los Locales sobre la que no tenga control con los mismos fines. La Parte Autorizada facilitara los números unitarios de ocupantes a intervalos razonables. La Parte Autorizada cooperara con HBPW para evitar la recepción no autorizada de los Servicios.

3. **Prestación de los Servicios**. La Parte Autorizada está facultada para conceder y concede a HBPW durante la vigencia del presente Contrato el derecho a prestar los Servicios en los Locales, salvo que la legislación aplicable exija lo contrario. Durante la vigencia del presente Contrato, la Parte Autorizada no celebrara ningún contrato de prestación de servicios a gran escala con otro proveedor de servicios para prestar servicios similares a los Servicios, independientemente del método utilizado para prestar dichos servicios en los Locales.

4. **Tarifas y cargos por servicios**. Los términos, condiciones, cargos y tarifas por los Servicios prestados a los ocupantes en el Local estarán contenidos en las tarifas adoptadas por la HBPW de vez en cuando. La Parte Autorizada no asume responsabilidad alguna por los cargos por servicios contratados por los ocupantes. Toda la facturación y cobro a los ocupantes correrá a cargo de la HBPW.

5. **Atención al Cliente**. La HBPW prestará los Servicios de conformidad con sus Términos y Condiciones y demás normas y procedimientos. La HBPW mantendrá un número de teléfono local que estará a disposición de sus abonados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los representantes de la HBPW estarán disponibles para responder a las consultas telefónicas de los clientes durante el horario laboral normal. La HBPW comenzará a trabajar en las interrupciones del servicio con prontitud y en ningún caso más tarde del siguiente día hábil después de la notificación del problema del servicio, excluyendo condiciones fuera del control de la HBPW.

6. **Dispositivos de recepción privados**. Sin perjuicio de cualquier otra disposición en contrario en el presente Acuerdo, la HBPW no interferirá con el derecho de un ocupante a instalar o utilizar su propio dispositivo de recepción privada, siempre y cuando el ocupante haya contratado el servicio con la HBPW.

7. **Vigencia**. El presente Acuerdo, debidamente firmado por ambas partes, constituirá un acuerdo vinculante entre la Parte Autorizada y HBPW y sus respectivos sucesores y cesionarios por un plazo de 10 años a partir de la fecha indicada anteriormente. El presente Acuerdo se renovará automáticamente por periodos

sucesivos de 60 días, a menos que una de las partes notifique a la otra, con un mínimo de 60 días de antelación, su intención de no renovarlo al final del periodo en curso.

8. **Seguros.** HBPW se compromete a mantener un seguro de indemnización por accidentes laborales con los límites legales y un seguro de responsabilidad civil comercial general y de automóviles. Previa solicitud, la HBPW proporcionará a la Parte Autorizada un certificado que acredite dicho seguro.

9. **Indemnización.** La HBPW indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a la Parte Autorizada, su personal, directores, agentes y representantes de y contra cualquier reclamación, daño o gasto que surja de los actos u omisiones de la HBPW o su personal, directores, agentes o representantes en la operación, mantenimiento o retiro del Cableado de la HBPW, la interconexión con y el uso del Cableado de Inicio, los Servicios prestados a los ocupantes en el Local conforme a este Contrato o un incumplimiento de este Contrato. La Parte Autorizada indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a HBPW, su personal, directores, agentes y representantes de y contra cualquier reclamación, daño o gasto (incluyendo honorarios de abogados) que surjan de los actos u omisiones de la Parte Autorizada, su personal, directores, agentes y representantes en la operación y mantenimiento del Local, la interferencia con los Servicios por parte de otro proveedor autorizado por la Parte Autorizada para prestar sus servicios en el Local o un incumplimiento de este Contrato.

10. **Limitación de responsabilidad.** NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O CONSECUENTES, INCLUSO SI SE ADVIERTE DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

11. **Terminación.**

b) **Pérdida permanente de autoridad.** El presente Contrato quedará resuelto automáticamente sin responsabilidad alguna por parte de HBPW en caso de que HBPW carezca de autoridad para seguir prestando los Servicios a los Locales debido a la pérdida de la autorización gubernamental.

12. **Retirada del cableado en caso de rescisión.**

a) **Retirada.** A la expiración o terminación de este Contrato por cualquier motivo, la HBPW tendrá un período de 3 meses durante el cual tendrá derecho, pero no estará obligada, a retirar el Cableado de la HBPW y/o el Cableado del Funcionamiento Domiciliario. La HBPW reparará sin demora cualquier daño causado al Local por dicha remoción.

b) **Suspensión del plazo de rescisión.** Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en este Contrato, el periodo de retirada al que se

hace referencia en la Sección 12(a) se suspenderá mientras la HBPW tenga derecho, en virtud de la legislación aplicable, a seguir prestando alguno o todos los Servicios a alguna o todas las unidades del Local tras la rescisión o vencimiento de este Contrato, en cuyo caso la HBPW tendrá derecho a seguir siendo propietaria y utilizando el Cableado de la HBPW y el Cableado de la red de distribución doméstica para prestar los Servicios. Esta Sección sobrevivirá a la terminación de este Contrato

c) Abandono. Si la HBPW no retira el Cableado de Inicio antes del vencimiento del período de retiro establecido en esta Sección 13(a), el Cableado de Inicio se considerará abandonado y la HBPW no tendrá ninguna otra obligación con respecto al Cableado de Inicio. Tras el abandono, el Cableado Domiciliario se considerará propiedad de la Parte Autorizada.

### 13. Varios.

a) Fuerza mayor. Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato por causas de fuerza mayor, fallo de equipos o instalaciones que no sean propiedad de una de las partes o no estén bajo su control (incluidos, entre otros, los servicios públicos), denegación de acceso a instalaciones o derechos de paso esenciales para prestar servicio a los Locales, orden o reglamento gubernamental o cualquier otra circunstancia que escape al control razonable de la parte con la obligación de cumplimiento.

b) Cesión; efecto vinculante. El presente Acuerdo podrá ser cedido por cualquiera de las partes. El cesionario deberá aceptar por escrito quedar vinculado por todos los términos y condiciones del presente Contrato. En caso de que la Parte Autorizada venda, ceda, transfiera o transmita de cualquier otro modo los Locales a un tercero, la Parte Autorizada notificará previamente por escrito a HBPW dicho cambio de propiedad o control. La Parte Autorizada hará que cualquier nuevo propietario o parte que ejerza el control asuma expresamente el presente Contrato y acepte someterse a sus términos. El presente Acuerdo será vinculante para las partes y sus respectivos sucesores y cesionarios.

c) Legislación aplicable. El presente Acuerdo se registrará e interpretará de conformidad con las leyes y reglamentos federales aplicables y por las leyes del Estado de Michigan, sin tener en cuenta su elección de los principios legales.

d) Resolución de litigios. Si las partes no son capaces de resolver las disputas, acuerdan que el tribunal de jurisdicción competente para el Estado de Michigan que sirve al Condado de Ottawa será la jurisdicción exclusiva y el lugar para la resolución de cualquier disputa relacionada con los términos y el cumplimiento de este Acuerdo.

e) Nulidad. Si alguna de las disposiciones de este Acuerdo se considera inválida o inaplicable, la validez y aplicabilidad de las restantes disposiciones

de este Acuerdo no se verán afectadas ni perjudicadas.

f) Registro. La HBPW puede registrar este Contrato (o un memorando que resuma los términos materiales) en los registros públicos del condado en el que se encuentran los Locales.

g) Notificaciones. Todas las notificaciones, demandas, solicitudes u otras comunicaciones (distintas de las facturas) realizadas en virtud del presente Contrato se harán por escrito y se entregarán personalmente, por correo certificado del Servicio Postal de los Estados Unidos, con franqueo pagado y acuse de recibo, o por servicio de mensajería urgente reconocido a nivel nacional a la dirección que se indica a continuación o a la que se solicite posteriormente por escrito.

Si a la Parte Autorizada:

Attn: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si al HBPW:

Holland Board of Public Works

Attn: Superintendente de Servicios de Banda Ancha 625 Hastings Ave.  
Holland, Michigan 49423

h) Acuerdo íntegro; modificaciones. El presente Acuerdo, incluidos todos los anexos que se adjuntan, constituye el acuerdo íntegro entre las partes y sustituye a todos los acuerdos, promesas y entendimientos anteriores, ya sean verbales o escritos. El presente Acuerdo no podrá ser modificado, enmendado, complementado o revisado, salvo mediante un documento escrito firmado por ambas partes. Cada una de las partes declara a la otra que la persona que firma en su nombre tiene el derecho legal y la autoridad para ejecutar, suscribir y vincular a dicha parte a los compromisos y obligaciones establecidos en el presente documento.

{Firmas en la página siguiente}

EN FE DE LO CUAL, las partes han hecho firmar el presente Acuerdo por sus representantes debidamente autorizados en la fecha arriba indicada.

*PARTE AUTORIZADA*

\_\_\_\_\_

Fechado: \_\_\_\_\_

Por: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_

**HBPW**

Ciudad de Holland, actuando por y a través de su Board of Public Works

Fechado:  
\_\_\_\_\_

Por: \_\_\_\_\_ Nombre:  
Nathan Bocks  
Cargo: Alcalde

Fechado:  
\_\_\_\_\_

Por: \_\_\_\_\_ Nombre: Kathy Grimm  
Cargo: Empleado

Aprobado en cuanto a la forma:

\_\_\_\_\_  
Ronald J. VanderVeen Abogado de la Ciudad  
Fechado: \_\_\_\_\_

## Apéndice 2 - Contrato de arrendamiento de fibra oscura

**ACUERDO DE ARRENDAMIENTO DE FIBRA OSCURA ENTRE  
LA CIUDAD DE HOLLAND, ACTUANDO POR Y A TRAVÉS THE HOLLAND BOARD OF  
PUBLIC WORKS**

**Y**

El presente acuerdo se celebra este \_\_\_\_\_ día de \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ por y entre \_\_\_\_\_ con  
domicilio social en \_\_\_\_\_

(el "Arrendatario"), y la **Ciudad de Holland, una Corporación Municipal de Michigan de los Condados de Ottawa y Allegan, Michigan, actuando por y a través del Consejo de Obras Públicas de Holland, (el "HBPW")** con sus oficinas principales ubicadas en 625 Hastings Avenue, Holland, Michigan.

### **RECITALES**

- La HBPW es un proveedor de servicios de transporte y acceso de banda ancha por fibra óptica y posee, explota y mantiene una red de fibra óptica en toda la zona, la "Red HBPW", a través de la cual pueden transmitirse señales de comunicación.
- El Arrendatario es una \_\_\_\_\_ (INSERTAR ENTIDAD COMERCIAL) que desea utilizar una parte de la Red HBPW entre varias de sus instalaciones.
- **El Programa de Arrendamiento de Fibra Oscura del Arrendatario (DFLS - Anexo A)** define y describe las rutas de fibra arrendadas por la HBPW al Arrendatario. Incluye, pero no se limita a: puntos de demarcación, metraje, número de filamentos, ubicaciones, rutas y cuotas de desarrollo no reembolsables para cada una de las rutas arrendadas por la HBPW al Arrendatario. Los metrajes se determinarán mediante las pruebas OTDR posteriores a la construcción previstas en el apartado 9 de este contrato.
- La conectividad de fibra se proporcionará de acuerdo con las **especificaciones** identificadas **en las Especificaciones de Fibra (Anexo B)**.
- **El Programa de Servicios de Colocación del Arrendatario (CSS - Anexo C)** define y describe los servicios de colocación prestados por HBPW al Arrendatario. Incluye, pero no se limita a: Uso de bastidores, uso de cable de alimentación, puntos de encuentro de fibra, conexiones cruzadas y cuotas de desarrollo no reembolsables para cada una de las rutas arrendadas por el HBPW al Arrendatario.
- HBPW desea arrendar al Arrendatario el cable de fibra óptica, el Servicio de Colocación y otros equipos necesarios para satisfacer las necesidades del Arrendatario.
- HBPW arrendará las "Instalaciones Arrendadas", para proporcionar al

Arrendatario conexiones punto a punto de fibra oscura, tal y como se identifica en el **DFLS**.

- Las Instalaciones Arrendadas y/o el Servicio de Colocación podrán ser añadidos a este Contrato previa solicitud por escrito del Arrendatario, y aprobación de HBPW, en su única y completa

discreción. Las instalaciones arrendadas adicionales se añadirán a este Contrato mediante una DFLS modificada - **Anexos A y/o C**. Las Instalaciones Arrendadas y el Servicio de Colocación podrán ser retirados de este Contrato previa notificación por escrito de sesenta días por parte del Arrendatario o notificación por escrito de sesenta días por parte de la HBPW.

- HBPW conservará toda la propiedad, derecho, titularidad y control exclusivo sobre el funcionamiento y mantenimiento de las Instalaciones Arrendadas.

### **CONDICIONES**

1) Uso de las Instalaciones Arrendadas. A partir de la Fecha de Entrada en Servicio, según se define en el párrafo 5, el Arrendatario podrá utilizar las Instalaciones Arrendadas. HBPW no limitará la cantidad de tráfico de datos que el Arrendatario pueda colocar sobre las Instalaciones Arrendadas y no permitirá que otros utilicen o interrumpan el uso que el Arrendatario haga de las Instalaciones Arrendadas. El Arrendatario y sus filiales, empleados y agentes podrán utilizar las Instalaciones Arrendadas para aquellos usos, expresa o incidentalmente operados por el Arrendatario. El Arrendatario no podrá ceder, transferir, subarrendar ni prestar servicios de transporte a terceros sobre las Instalaciones Arrendadas sin el consentimiento expreso y por escrito de HBPW. La única interfaz a las Instalaciones Arrendadas es la ubicación de los puntos de demarcación identificados **en el DFLS**. No se permiten otras conexiones a las Instalaciones Arrendadas sin el consentimiento expreso por escrito de la HBPW, a su entera discreción.

2) Conectividad. El Arrendatario es responsable del diseño, construcción e instalación de cualquier empalme, puente de fibra, electrónica u otro equipo auxiliar más allá de los puntos de demarcación enumerados **en el DFLS**. El Arrendatario diseñará, construirá o modificará el equipo del Arrendatario a su propio costo y se asegurará de que su equipo sea compatible con las especificaciones de las Instalaciones Arrendadas descritas en este Contrato. La HBPW tendrá el derecho de suspender el uso de las Instalaciones Arrendadas por parte del Arrendatario si las instalaciones del Arrendatario interfieren o afectan adversamente las Instalaciones Arrendadas.

3) Especificaciones de las instalaciones arrendadas. Las instalaciones arrendadas deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

a) Capacidad de fibra  
Las Instalaciones Arrendadas proporcionarán al Arrendatario el número de hilos dedicados de cable de fibra óptica identificados **en el DFLS**.

b) Calidad del servicio

i) Cada filamento de fibra tendrá continuidad óptica a lo largo de las Instalaciones Arrendadas, como se establece en el **Anexo B** adjunto, hasta los puntos de demarcación identificados **en el DFLS**.



ii) Cada filamento de fibra estará diseñado para alcanzar los Requisitos de Rendimiento especificados en el apartado 9 de este acuerdo.

c) Servicio de coubicación. Opcionalmente, el Arrendatario podrá utilizar las instalaciones disponibles propiedad de HBPW para alojar las terminaciones de red y los equipos definidos en los Términos y Condiciones de HBPW.

4) Instalaciones arrendadas. Como parte de las Instalaciones Arrendadas y durante la Vigencia del presente Contrato, la HBPW proporcionará terminaciones de fibra en cada punto de demarcación de cada ramal de fibra como

identificados **en el DFSL**. El punto de demarcación se define además como los conectores de terminación en ubicaciones que utilizan conectores.

La instalación y construcción de las Instalaciones Arrendadas dentro de la propiedad del Arrendatario, ya sea realizada por el Arrendatario o (por la HBPW si la HBPW así lo acuerda), deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

a) Todos los puntos de entrada deberán penetrar en las paredes exteriores a través de un orificio perforado en el núcleo, fijarse y, a continuación, fijarse con mortero y acabarse para proporcionar un sellado adecuado entre los espacios interiores y exteriores. Esta penetración no se realizará rompiendo el revestimiento o las estructuras del edificio.

b) Los puntos de entrada subsuperficiales se sellarán en la superficie exterior con un sellante resistente a la humedad, para evitar posibles filtraciones o la entrada de humedad en el edificio.

c) Si los tendidos interiores de cable de fibra superan los cincuenta (50) pies desde el punto de entrada a una instalación, el Arrendatario será responsable de instalar conductos desde el punto de entrada al edificio hasta la ubicación del punto de demarcación. Únicamente a efectos de este subapartado, estos conductos se construirán de acuerdo con las normas y reglamentos de construcción Telcordia/Bellcore NEBS.

d) Los cables de interior deberán ser plenum, no metálicos, con una clasificación mínima de OFN según el Código Eléctrico Nacional (NEC). Si se utiliza un conducto EMT, puede utilizarse fibra con revestimiento de PVC. Si es necesario, se pueden instalar clasificaciones NEC superiores de OFNR u OFNP.

e) Los cables interiores se tirarán de forma continua desde el empalme por fusión con los cables exteriores hasta la sala de equipos de telecomunicaciones, donde se colocarán todas las terminaciones. No se permitirán empalmes en estos tramos. El cable interior se terminará con conectores de tipo mecánico.

f) En las instalaciones nuevas, se instalará un bucle de mantenimiento de 30' como mínimo en ambos extremos del cable interior.

g) Todos los conductos exteriores dentro de la propiedad del Arrendatario continuarán hasta el punto de entrada a las instalaciones del Arrendatario. El cable de fibra óptica exterior se terminará con latiguillos de fábrica empalmados por fusión en una caja de fibra óptica montada en la pared o empalmados por fusión al cable de fibra óptica interior a menos de 50' de la entrada del edificio.

h) Todos los cables de fibra óptica deberán continuar a través del edificio, utilizando un cable de fibra óptica de interior con clasificación plenum instalado en una tubería no metálica

con clasificación plenum o en un conducto EMT sellado hasta la sala de equipos de telecomunicaciones designada; a continuación, se empalmarán por fusión, con coletas de fábrica, en una bandeja de fibra óptica aprobada por HBPW.

i) Las entradas de servicio que se encuentren a menos de 50' de la sala de telecomunicaciones pueden dirigirse directamente a una bandeja de fibra óptica montada en bastidor sin el armario de empalme adicional montado en la pared ni el empalme por fusión.

j) Todos los manguitos y núcleos (si son necesarios) tendrán un diámetro exterior de 2" y estarán equipados con casquillos de nylon para proteger el conducto interior / fibra.

k) En la medida de lo posible, el cable de fibra o el revestimiento no quedarán expuestos por debajo de los falsos techos.

l) Todos los conductos interiores (si se utilizan) se soportarán cada 6'.

m) HBPW instalará cables de fibra en el interior del edificio del Arrendatario desde el punto de entrada al edificio hasta el punto de demarcación entre HBPW y el Arrendatario, independientemente de si HBPW o el Arrendatario instalan los conductos interiores.

n) Todas las paredes cortafuegos se sellarán o resellarán con material cortafuegos aprobado por UL una vez que se hayan colocado todos los cables. El material cortafuegos será desmontable para permitir la colocación de instalaciones adicionales en un momento posterior.

o) El Arrendatario deberá proporcionar espacio y bastidor para el panel de empalme y terminación montado en bastidor, a menos que el punto de demarcación se encuentre en una Instalación de Colocación de HBPW.

p) La HBPW podrá, durante la vigencia de este Contrato de Arrendamiento, modificar o exigir requisitos de construcción adicionales al Arrendatario para cumplir con las normas de desempeño aquí contenidas.

5) Fecha de Entrada en Servicio Si las Instalaciones Arrendadas requieren la instalación de nuevo cable de fibra u otros componentes, la "Fecha de Entrada en Servicio" se estima en

\_\_\_\_\_ semanas después del pago por parte del Arrendatario de la Cuota de Urbanización descrita en el apartado 12 de este Contrato. Si las Instalaciones Arrendadas no requieren la instalación de nuevo cable de fibra, la Fecha de Entrada en Servicio se estima en \_\_\_\_\_ semanas a partir de la firma de este Contrato. HBPW notificará por escrito al Arrendatario la Fecha de Entrada en Servicio de las Instalaciones Arrendadas.

6) Acceso.

a) HBPW podrá ubicar cualquier equipo necesario para proporcionar, construir o instalar las Instalaciones Arrendadas dentro de las instalaciones del Arrendatario en lugares mutuamente acordados. El Arrendatario acuerda permitir a HBPW la entrada y salida directa a las instalaciones del Arrendatario en los momentos en que sea necesario para que HBPW realice cualquier instalación, mantenimiento, reparación o retiro de sus Instalaciones Arrendadas. El Arrendatario, a su entera discreción, podrá exigir que su representante acompañe a cualquier representante de HBPW que tenga o necesite acceso a las instalaciones del Arrendatario. HBPW proporcionará regularmente al Arrendatario una lista de empleados y/o contratistas autorizados, empleados temporales o contratados que estén

realizando trabajos en, o que tengan o necesiten acceso a las Instalaciones Arrendadas en la propiedad del Arrendatario. El Arrendatario tendrá derecho a excluir a cualquiera de los empleados o agentes de HBPW por cualquier causa razonable.

b) Se puede acceder a las instalaciones con cita previa y bajo la escolta del personal de HBPW.

7) Explotación, mantenimiento y reparación - Instalaciones arrendadas.

a) La HBPW será responsable de operar y mantener en buen estado las Instalaciones Arrendadas y cualquier servidumbre o derecho de paso asociado con ellas, de tal manera que las Instalaciones Arrendadas continúen funcionando de acuerdo con las especificaciones de diseño y los requisitos de desempeño especificados en este contrato. En la medida en que se requiera que la HBPW utilice la propiedad del Arrendatario que no esté sujeta a una servidumbre u otro derecho de entrada, el Arrendatario proporcionará todas las servidumbres y derechos de paso necesarios para efectuar los términos de este acuerdo, y cooperará con la HBPW para permitir la instalación, operación y mantenimiento de las Instalaciones Arrendadas.

b) La HBPW hará sus mejores esfuerzos para coordinar los tiempos de interrupción con el Gerente de Proyecto del Arrendatario. Las interrupciones de HBPW para ampliar, reconstruir o mejorar la Instalación Arrendada no constituirán una "interrupción del servicio" a efectos del párrafo 9.

8) Operación, Mantenimiento y Reparación - Instalaciones del Arrendatario. El Arrendatario será el único responsable de la operación y mantenimiento de las instalaciones del Arrendatario, incluyendo la interconexión a las Instalaciones Arrendadas.

9) Requisitos de desempeño. Las Instalaciones Arrendadas estarán disponibles para el uso exclusivo del Arrendatario los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día, con sujeción a las siguientes disposiciones establecidas en el **Anexo B** adjunto. Previa solicitud, HBPW proporcionará al Arrendatario los resultados de las pruebas generados por un Reflectómetro Óptico en el Dominio del Tiempo ("OTDR") para los filamentos de fibra óptica arrendados. La prueba OTDR se realizará en cada filamento en ambas direcciones. La prueba se realizará a 1310 nm y 1550 nm en cada segmento. El Arrendatario notificará a la HBPW de cualquier interrupción en el servicio ("Interrupción del Servicio") resultante de las Instalaciones Arrendadas. La HBPW realizará las reparaciones necesarias en las Instalaciones Arrendadas a fin de restablecer el servicio del Arrendatario dentro de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la notificación de la Interrupción del Servicio. Para incidentes no planeados, después de la evaluación inicial de daños, si la HBPW no puede restablecer el servicio del Arrendatario dentro de seis (6) horas, la HBPW notificará al Arrendatario el tiempo estimado para restablecer el servicio. La duración de cada Interrupción del Servicio se medirá desde el momento en que el Arrendatario notifique a la HBPW de la interrupción hasta el momento en que el servicio haya sido restablecido. Para efectos de este párrafo, la notificación se considerará efectiva cuando sea comunicada verbalmente o por escrito por el Arrendatario a la HBPW. La interrupción del servicio no incluirá los casos de fuerza mayor previstos en el apartado 15.

10) Alteración de la ruta. La HBPW podrá reubicar la totalidad o parte de las Instalaciones Arrendadas en una o más rutas o derechos de paso alternativos, siempre que la reubicación no degrade la continuidad óptica de la Instalación Arrendada por debajo de los

Requisitos de Rendimiento especificados en este contrato. La HBPW coordinará cualquier interrupción del servicio relacionada con la alteración de la ruta con el Gerente de Proyecto del Arrendatario para la programación de cualquier alteración de la ruta que interrumpa el servicio del Arrendatario sobre las Instalaciones Arrendadas. El HBPW notificará al Gerente de Proyecto del Arrendatario por lo menos 10 días hábiles antes de cualquier interrupción planeada en el servicio para la alteración de la ruta. Dichas interrupciones no constituirán una "interrupción del servicio" a efectos del apartado 9.

11) Modificaciones y movimiento. Todas las modificaciones y/o movimientos de la cubierta del cable que contenga cualquier filamento de fibra óptica y otros equipos a lo largo de las "Instalaciones arrendadas" descritas en este Contrato, serán realizados por la HBPW o por una persona o entidad autorizada por la HBPW.

a) El Arrendatario pagará los cargos de trabajo por modificación y/o movimientos solicitados por el Arrendatario. La HBPW puede requerir que el Arrendatario pague un depósito basado en la estimación razonable del costo por cualquier modificación o movimiento solicitado por el Arrendatario. Al finalizar el trabajo de modificación y/o movimiento, el Arrendatario deberá pagar el costo real incurrido por la HBPW por dicho trabajo. Los cargos por mano de obra y uso de equipo se basarán en el Contrato de Precio Unitario de HBPW vigente en ese momento. Para cada instancia en la que los cargos por cualquier modificación o movimiento sean facturados al Arrendatario, la HBPW proporcionará al Arrendatario un estado de cuenta detallando los cargos por precio unitario por mano de obra y uso de equipo y los costos de todos los materiales que se cobrarán.

b) El Arrendatario proporcionará a la HBPW y/o a sus representantes autorizados un acceso razonable a sus instalaciones con el fin de realizar las modificaciones y/o movimientos que la HBPW considere necesarios a costa de la HBPW o que puedan ser requeridos como resultado de cambios necesarios por cambios en cualquier derecho de paso, servidumbres, permisos, licencias o requisitos de fijación de postes.

11.1) Suministro de fibra a terceros. La HBPW conservará el derecho a prestar servicios de red de fibra óptica a otras personas o entidades a través de la red de la HBPW y a instalar y permitir que otros instalen capacidad de comunicaciones adicional dentro de la Red de la HBPW siempre que las actividades adicionales no degraden la continuidad óptica a través de las Instalaciones Arrendadas.

12) Pago del alquiler/cuotas.

a) El Arrendatario será el único responsable de todos los costos y gastos asociados con el desarrollo, construcción, instalación, operación, mantenimiento y reparación de las Instalaciones Arrendadas, incluyendo cualquier servidumbre o derecho de paso asociado con ellas, incluyendo, sin limitación, la mano de obra y los costos de todos los equipos y otros componentes que puedan ser construidos o instalados por la HBPW. La HBPW podrá exigir al Arrendatario el pago de un depósito basado en la estimación razonable del coste de las Instalaciones Arrendadas. La HBPW, una vez terminadas las Instalaciones Arrendadas, facturará al Arrendatario el total de los costes de desarrollo incurridos por la HBPW. El Arrendatario pagará dicha cantidad en un plazo de treinta

(30) días a partir de la facturación por parte de la HBPW y antes de la Fecha de Entrada en Servicio. La cantidad facturada al Arrendatario devengará intereses a un tipo del uno y medio por ciento (1,5%) mensual hasta su pago y se reembolsarán a la HBPW los honorarios razonables de sus abogados y los gastos incurridos para el cobro de dichas cantidades.

b) El Arrendatario también pagará a la HBPW un Pago Mensual de Renta de acuerdo con la Tarifa Mensual de Fibra Oscura de la HBPW según se indica en la Tarifa de Servicio de Banda Ancha de la HBPW, según pueda ser enmendada por la

c) Holland Board of Public Works y el Consejo de la Ciudad de Holland. Las Instalaciones Arrendadas podrán ser añadidas a este Contrato previa solicitud por escrito del Arrendatario y aprobación de la HBPW. Las Instalaciones Arrendadas podrán ser retiradas de la DFLS del Arrendatario previa notificación por escrito de sesenta días por parte del Arrendatario o notificación por escrito de sesenta días por parte de la HBPW.

El pago total de la Renta Mensual deberá ser pagado por adelantado en el mes en que las Instalaciones Arrendadas sean proporcionadas para el uso del Arrendatario y deberá ser calculado, y prorrateado, si es necesario, comenzando el siguiente día hábil después de que el Arrendatario comience a usar las Instalaciones Arrendadas hasta el siguiente día hábil después de que el Arrendatario descontinúe el uso de cualquiera de las Instalaciones Arrendadas. En caso de que dicho uso comience en una fecha distinta al primer día hábil de cualquier mes, entonces la Cuota Mensual de Renta pagada por adelantado incluirá un pago mensual prorrateado por el mes en que dicho uso comience y el siguiente mes en adelante. La HBPW presentará mensualmente al Arrendatario una factura por el importe total de los Pagos Mensuales de Renta. En caso de que el Arrendatario no pague la Cuota Mensual de Alquiler a su vencimiento, se devengarán intereses sobre el saldo impagado a razón del 1,5% mensual hasta que se pague. La HBPW, en caso de incumplimiento por parte del Arrendatario, podrá acelerar el pago de las Cuotas Mensuales de Alquiler restantes durante el Periodo de Vigencia y podrá declarar vencido el saldo restante de dichos pagos. Los honorarios razonables de los abogados y los costos incurridos por la HBPW para cobrar dichas cantidades serán pagados por el Arrendatario.

13) Vigencia. El presente Acuerdo entrará en vigor en la fecha indicada anteriormente y tendrá una duración inicial de cinco años (la "Vigencia"). El presente Acuerdo podrá renovarse por un periodo adicional de cinco años, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

a) El Arrendatario deberá notificar por escrito a HBPW, seis meses antes de la expiración del Plazo inicial, que desea renovar este Contrato;

b) La HBPW deberá acordar, por escrito, la renovación de este Contrato dentro de los dos meses siguientes a la recepción de la notificación anterior por parte del Arrendatario, a su entera y entera discreción; y

c) La renovación de este Acuerdo por el Plazo adicional estará sujeta a la revisión, negociación y ajuste de los términos y condiciones de este Acuerdo.

En caso de rescisión de este contrato, ya sea mediante notificación por escrito o por incumplimiento, la HBPW estará autorizada, a su elección, a acceder a las instalaciones del Arrendatario con el fin de retirar cualquier Instalación Arrendada previamente instalada en dichas ubicaciones por la HBPW.

14) Incumplimiento. En caso de incumplimiento material, la parte no incumplidora notificará por escrito a la otra parte la naturaleza del incumplimiento y su intención de rescindir el acuerdo. Si se produce un incumplimiento y la parte incumplidora no lo subsana

durante treinta días después de que la otra parte haya notificado el incumplimiento, la parte no incumplidora tendrá derecho a rescindir este acuerdo y a iniciar un procedimiento para recuperar los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de este acuerdo por parte de la parte incumplidora. El derecho a rescindir y reclamar daños y perjuicios será acumulativo y adicional a todos y cada uno de los demás derechos y recursos de que dispongan las partes, incluido el cumplimiento específico y otras medidas equitativas. Sin embargo, no obstante, cualquier disposición en contrario en este contrato, el monto de los daños recuperables por el HBPW o por el Arrendatario no excederá en conjunto la suma de todos los Pagos Mensuales de Renta por el Plazo de este contrato. Los eventos de incumplimiento incluirán sin limitación:

- a) HBPW no proporcione las Instalaciones Arrendadas al Arrendatario en la Fecha de Entrada en Servicio, siempre que el Arrendatario no retrase materialmente la instalación de cualquiera de las Instalaciones Arrendadas;
- b) El Arrendatario incumple el pago de la Renta o de cualquier otra cuota o cargo que deba abonar en virtud de este contrato, tras treinta días de notificación por escrito de dicho incumplimiento;
- c) Cualquiera de las partes incumpla de buena fe cualesquiera otros términos y condiciones materiales de este acuerdo; o
- d) Cualquiera de las partes deja de desarrollar su actividad en condiciones normales, admite su insolvencia, realiza una cesión en beneficio de sus acreedores o se convierte en parte de cualquier procedimiento judicial o administrativo de quiebra, suspensión de pagos o reorganización.

15) Fuerza mayor Ninguna de las partes incurrirá en incumplimiento por razón de cualquier falta o retraso en el cumplimiento de cualquier obligación en virtud del presente acuerdo cuando dicha falta o retraso se deba a cualquier causa, acto o acontecimiento fuera del control razonable de la parte que se basa en ello como justificación para no cumplir con una obligación o cumplir con cualquier condición exigida a dicha parte en virtud del presente Acuerdo. Dichas causas, actos o acontecimientos incluirán, entre otros, casos fortuitos, corrimientos de tierras, hundimientos, accidentes de vehículos, rayos, huracanes, terremotos, incendios, explosiones, inundaciones, actos del enemigo público, guerras, bloqueos, terrorismo, insurrecciones, motines o disturbios civiles; conflictos laborales, huelgas, paros o interrupciones del trabajo; órdenes, autos, decretos o sentencias de cualquier tribunal federal, estatal o local, agencia administrativa u organismo gubernamental, siempre que no sean el resultado de una acción o inacción deliberada o voluntaria de la parte que se basa en ellos; no obstante, la impugnación y buena fe por dicha parte de cualquier orden o sentencia, o el hecho de que dicha parte no impugne de buena fe cualquier orden o sentencia, no constituirá ni se interpretará como una acción o inacción deliberada o voluntaria de dichas partes; suspensión, rescisión, interrupción, denegación o falta de renovación de cualquier permiso, licencia, consentimiento, autorización o aprobación necesarios para el funcionamiento, mantenimiento o gestión de la Red de HBPW, siempre que dicho acto o acontecimiento no sea el resultado de una acción premeditada o deliberada de la parte que confía en ello; adopción o cambio, después de la fecha de ejecución del presente contrato, de las leyes, normas, reglamentos, ordenanzas, disposiciones o licencias federales, estatales o locales, o cambios en la interpretación de dichas leyes, normas, reglamentos, ordenanzas, permisos o licencias por parte de un tribunal u organismo público competente; el incumplimiento por

parte de cualquier subcontratista o proveedor de su obligación de suministrar mano de obra, servicios, materiales o equipos de acuerdo con sus obligaciones contractuales, siempre que dicho incumplimiento se deba a un caso de fuerza mayor o a su efecto adverso y la parte que confía en él no pueda obtener prestaciones sustitutorias en un plazo razonable; o un defecto en los componentes fabricados; No obstante, en caso de que dicho equipo o componente haya sido fabricado por la parte (o una filial de dicha parte) que pretenda invocar dicho defecto como un caso de Fuerza Mayor, dicho defecto se considerará un caso de Fuerza Mayor sólo en la medida en que el defecto haya sido causado por un caso de Fuerza Mayor independiente. HBPW deberá reparar, restaurar o reemplazar cualquier parte de las Instalaciones del Arrendamiento que resulte dañada debido a un Evento de Fuerza Mayor, a cargo exclusivo de HBPW. Cualquiera de las partes podrá rescindir este contrato si un acontecimiento de Fuerza Mayor impide a cualquiera de las partes cumplir con sus respectivas obligaciones en virtud de este contrato durante un período continuado de cuarenta y cinco (45) días.

16) No divulgación. El Arrendatario y la HBPW reconocen que, en el curso del mantenimiento y reparación de las Instalaciones Arrendadas, puede ser necesario que la HBPW supervise la capa de Transporte o la capa de Enlace de Datos del Arrendatario en las Instalaciones Arrendadas. Aparte del trabajo necesario para el mantenimiento, reparación o instalación de fibra o equipos asociados, la HBPW no supervisa el tráfico de red. La HBPW no revelará ninguna información del Arrendatario sin el consentimiento previo de éste. Asimismo, la HBPW se asegurará de que sus empleados, contratistas y agentes no divulguen a terceros la información del Arrendatario sin el consentimiento previo de éste. Las disposiciones de este párrafo no se aplicarán a la información que (1) esté o pase a estar generalmente a disposición del público; o (2) antes de su divulgación, ya esté en posesión de la parte receptora y no se haya recibido de la otra parte; o (3) se reciba legítimamente de un tercero que no recibió la misma de la parte divulgadora, o (4) sea requerida por la Ley de Libertad de Información de Michigan, MCLA 15.231, et seq, por otra ley o agencia gubernamental para ser divulgada, después de que la parte receptora notifique a la parte divulgadora de los requisitos de divulgación y ofrezca a la parte divulgadora la oportunidad de objetar y minimizar dicha divulgación.

17) Limitación de Responsabilidad. La responsabilidad de la HBPW o del Arrendatario en cualquier reclamación por daños bajo este Contrato, excepto por una reclamación por Renta no pagada o cualquier otro cargo adeudado por el Arrendatario, se limitará a daños directos y no excederá el total del Pago Mensual de Renta bajo este Contrato. No obstante cualquier otra disposición de este Contrato, ni el Arrendatario ni HBPW, sus afiliadas o subsidiarias, sus funcionarios, directores, empleados o agentes serán responsables ante la otra parte por cualquier daño indirecto, incidental o consecuente (incluyendo, pero no limitado a la pérdida de utilidades, pérdida de ingresos o la imposibilidad de realizar ahorros o costos esperados) sufrido o incurrido en relación con el desempeño o no desempeño de cualquier servicio, o el uso u operación del equipo proporcionado en virtud del presente, independientemente de la forma de acción y de si tales daños son o no previsibles. Cualquier reclamación o causa de acción que surja de o en relación con cualquier defecto o fallo en cualquier equipo proporcionado por HBPW, o la realización o no realización de cualquier servicio proporcionado por HBPW debe ser presentada dentro de los dos años siguientes a la aceptación de dicha reclamación o causa de acción. equipos o servicios por parte del Arrendatario. Este párrafo subsistirá a la terminación de este Contrato y constituirá una limitación de responsabilidad mutuamente acordada por las partes.

18) Indemnización.

a) En el caso de que cualquier reclamación, demanda, pleito o responsabilidad sea hecha o afirmada contra la HBPW por cualquier tercero y la misma surja de o sea causada por cualquier acto u omisión del Arrendatario o sus agentes o representantes, entonces y en tal caso, el Arrendatario, en la medida permitida por la ley, indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a HBPW, sus agentes y representantes de todas y cada una de dichas reclamaciones, demandas, causas de acción y responsabilidad, incluyendo el pago de los honorarios razonables de los abogados de HBPW y los costes de defensa contra dichas reclamaciones, demandas, causas de acción o responsabilidad. El Arrendatario reembolsará a la HBPW por cualquier pérdida o daños a cualquier fibra óptica, cable u otras instalaciones propiedad de la HBPW que sean causados por la responsabilidad cubierta por el presente Contrato. En caso de cualquier reclamación, demanda, litigio o responsabilidad hecha o afirmada que esté cubierta por este párrafo, el Arrendatario no tendrá ninguna responsabilidad ante la HBPW a menos que se le notifique, por escrito, de dicha reclamación, demanda, litigio o responsabilidad y se le dé la oportunidad de defender y/o resolver la misma a través de un abogado de su propia elección. Este párrafo sobrevivirá a la terminación de este Contrato.

b) En el caso de que cualquier reclamación, demanda, pleito o responsabilidad sea hecha o afirmada contra el Arrendatario por cualquier tercero y la misma surja de o sea causada por cualquier acto u omisión de la HBPW o sus agentes o representantes, entonces y en tal caso, la HBPW, en la medida permitida por la ley, indemnizará, defenderá y mantendrá indemne al Arrendatario, sus agentes y representantes de todas y cada una de dichas reclamaciones, demandas, causas de acción y responsabilidad, incluyendo el pago de los honorarios razonables de los abogados del Arrendatario y los costes de la defensa contra dichas reclamaciones, demandas, causas de acción o responsabilidad. HBPW reembolsará al Arrendatario por cualquier pérdida o daños a cualquier fibra óptica, cable u otras instalaciones propiedad del Arrendatario que sean causados por la responsabilidad cubierta por el presente Contrato. En el caso de cualquier reclamo, demanda, juicio o responsabilidad hecha o afirmada que esté cubierta por este párrafo, la HBPW no tendrá ninguna responsabilidad hacia el Arrendatario a menos que se le notifique, por escrito, de tal reclamo, demanda, juicio o responsabilidad y se le dé la oportunidad de defenderla y/o resolverla a través de un abogado de su propia elección. Este párrafo sobrevivirá a la terminación de este Contrato.

19) Seguros. El Arrendatario será responsable de obtener y mantener en pleno vigor y efecto un seguro de responsabilidad civil general, de propiedad y de accidentes. para las Instalaciones Arrendadas. Dicho seguro proporcionará cobertura de responsabilidad civil general por un importe no inferior a dos millones de dólares (\$2.000.000,00) por daños a la propiedad por cada suceso y por un importe no inferior a dos millones de dólares (\$2.000.000,00) por lesiones corporales por cada suceso. Cada póliza de seguro obtenida por el Arrendatario en cumplimiento de su obligación en virtud del presente deberá tener un Endoso de Asegurado Adicional nombrando a la "Ciudad de Holland, actuando por y a través de su Board of Public Works, sus funcionarios, agentes, directores y empleados" como un asegurado adicional nombrado. El Certificado de Seguro incluirá una renuncia de subrogación contra todas las partes nombradas como asegurados adicionales. Asimismo, HBPW obtendrá y mantendrá los mismos niveles de cobertura de seguro para daños materiales y corporales. HBPW puede, a través de una combinación de autoseguro, seguro primario o exceso de seguro, proporcionar dicha cobertura. HBPW y el Arrendatario acuerdan



asegurar cualquier otro monto razonable de seguro necesario para obtener los permisos y derechos de paso requeridos. para la instalación y explotación de las Instalaciones Arrendadas.

20) Mano de obra. La HBPW podrá, a su entera discreción, contratar a contratistas y consultores para ayudar a la HBPW en el desempeño de sus funciones en virtud de este acuerdo, siempre que todos los contratistas contratados por la HBPW para construir, instalar, reparar y mantener las Instalaciones del Arrendamiento tengan una cobertura de seguro razonable. En ninguna circunstancia los empleados, agentes, consultores o contratistas de la HBPW serán considerados empleados, agentes o contratistas del Arrendatario. La HBPW será la única responsable de contratar, despedir, pagar, supervisar y proporcionar un ambiente de trabajo adecuado para estos empleados, agentes, consultores y contratistas. La HBPW notificará inmediatamente al Arrendatario cualquier conflicto laboral que ponga en peligro el cumplimiento puntual por parte de la HBPW de sus obligaciones en virtud del presente contrato.

21) Propiedad de las Instalaciones Arrendadas. La HBPW será propietaria y poseerá la titularidad legal de las Instalaciones Arrendadas que incluyen, pero no se limitan a, el cableado de fibra y los equipos que puedan estar ubicados en las instalaciones del Arrendatario hasta el Punto de Demarcación durante toda la duración y después de la terminación de este acuerdo.

22) Resolución de controversias. Ninguna de las partes podrá optar por que cualquier controversia o litigio que surja entre las partes en virtud del presente acuerdo se resuelva mediante arbitraje, salvo acuerdo mutuo por escrito. Si las partes no se ponen de acuerdo sobre un árbitro mutuamente aceptable, la disputa se resolverá mediante el inicio de una acción en el Tribunal de Circuito del Condado de Ottawa, que será el foro de jurisdicción exclusiva.

23) Cesión; sucesores en interés. El presente Contrato no podrá ser cedido por ninguna de las partes sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. Este Contrato será vinculante, redundará en beneficio de y será exigible por y contra los respectivos sucesores y cesionarios del Arrendatario y de HBPW; sin embargo, ninguna cesión de este contrato, ya sea por acto de las partes o por ministerio de la ley, y ningún subarriendo por o del Arrendatario en violación de cualquiera de las disposiciones, pactos y condiciones de este contrato conferirá al cesionario o subarrendatario derecho, título o interés alguno sobre las Instalaciones Arrendadas o cualquier derecho creado en el presente.

24) Terceros beneficiarios. Ningún tercero tendrá derechos en virtud del presente acuerdo como tercero beneficiario.

25) Acuerdo completo; modificación. Este acuerdo y cualquier documento ejecutado en relación con el mismo constituyen el acuerdo y entendimiento completo entre las partes de este acuerdo y sustituyen a todos y cada uno de los acuerdos, entendimientos y arreglos previos, orales o escritos, entre las partes con respecto al objeto de este. El presente acuerdo sólo podrá modificarse o enmendarse mediante un instrumento escrito firmado por todas las partes. Las partes reconocen haber revisado y redactado conjuntamente el presente Acuerdo,

y no se aplicará ninguna norma de interpretación o construcción en contra del redactor del Acuerdo.

26) Leyendas. Los títulos o subtítulos de los artículos, secciones y párrafos contenidos en este acuerdo se insertan únicamente por comodidad y como referencia, y no definen, limitan, amplían ni describen en modo alguno el alcance de este acuerdo ni la intención de ninguna de sus disposiciones.

27) Cumplimiento. Si se determina que alguna disposición de este acuerdo es inválida o inaplicable, dicha determinación no afectará a la validez o aplicabilidad de las demás disposiciones de este acuerdo. Si, en opinión de buena fe de cualquiera de las partes, la supresión de la disposición inaplicable destruye los beneficios económicos de este acuerdo para cualquiera de las partes, las partes negociarán de buena fe una modificación de este acuerdo para restaurar en la medida de lo posible los beneficios económicos para las partes.

28) Contrapartes. Este acuerdo puede ser ejecutado en una o más contrapartes, y cualquiera de las partes de este acuerdo puede ejecutar y entregar este acuerdo mediante la ejecución y entrega de cualquiera de dichas contrapartes, cada una de las cuales al ser ejecutada y entregada se considerará como un original y todas ellas en conjunto constituirán un mismo instrumento.

29) Renuncia. Una o más renunciaciones a cualquier incumplimiento de cualquier declaración, garantía o pacto en este acuerdo por cualquiera de las partes no se interpretarán como una renuncia a un incumplimiento posterior de la misma o de cualquier otro pacto o condición.

30) Legislación aplicable. Este acuerdo y las obligaciones de las partes en virtud de este se registrarán e interpretarán de conformidad con las leyes del Estado de Michigan.

31) Notificaciones. Cualquier notificación, declaración o demanda proporcionada o realizada por una de las partes de este acuerdo se considerará entregada, proporcionada o realizada cuando se entregue al Director de Proyectos de la otra parte a través del sistema de correo de EE. UU. u otro servicio de paquetería nocturna en la dirección que se indica a continuación, o a cualquier otra dirección que la parte pueda especificar de vez en cuando mediante notificación por escrito.

Si es para el arrendatario:

---

---

---

---

---

Si a la HBPW:

---

Superintendente de Servicios de  
Banda Ancha  
Holland Board of Public Works  
625 Avenue Hastings  
Holland, MI 49423  
Atención: 616-355-1500  
Fax: 616-355-1550

EN FE DE LO CUAL, el Arrendatario y HBPW han suscrito el presente Contrato en la fecha arriba indicada.

**ARRENDATARIO:**

---

Por \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Su \_\_\_\_\_

Fechado: \_\_\_\_\_

**Holland Board of Public Works**

Por Dave Koster \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Su Director General \_\_\_\_\_

Fechado: \_\_\_\_\_

## Apéndice 3 - Acuerdo de nivel de servicio mejorado

### Acuerdo de Nivel de Servicio Mejorado de Banda Ancha de Holland Board of Public Works

Holland Board of Public Works (HBPW) proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para el servicio de Banda Ancha Mejorada aplicable.

#### Definiciones

- Mes natural: El periodo que comienza a las 12:00 AM de la medianoche del primer día del mes y termina a las 11:59 PM del último día de ese mes.
- Cliente: Cliente que solicita el Servicio a HBPW en virtud de un contrato.
- Servicio: Servicio Ethernet activo o Servicio de Internet de clase empresarial proporcionado por el HBPW.
- Dirección de servicio: Edificio donde el Cliente recibe el Servicio.
- Equipo en las Instalaciones del Cliente (CPE): Equipo de red propiedad del Cliente ubicado en la Dirección de Servicio del Cliente.

#### Disponibilidad Objetivo

HBPW ofrece el siguiente SLA para el Servicio con una duración mínima de un año. El SLA entra en vigor el primer día del mes siguiente a la instalación inicial y la aceptación del Servicio por parte del Cliente.

#### Disponibilidad del servicio

El Cliente tendrá derecho a recibir de HBPW un abono si la disponibilidad ("Disponibilidad del Servicio") de un Servicio concreto durante cualquier Mes natural cae por debajo del porcentaje indicado en el programa de abono aplicable que se incluye a continuación. HBPW garantiza la disponibilidad del Servicio sólo hasta el punto en que HBPW pueda realizar pruebas de conectividad con el equipo de terminación de red de HBPW en la Dirección del Cliente. Se considerará que el Servicio no está disponible para el Cliente sólo si el Servicio está sujeto a una interrupción que resulte en una interrupción total del Servicio ("Apagón") durante más de 3 minutos.

El porcentaje de disponibilidad del servicio se calcula del siguiente modo:

$$\frac{((\text{Días aplicables en el mes natural} * 24 * 60) - (\text{Minutos de interrupción del servicio afectado en el mes natural}))}{(\text{Días aplicables en el mes natural} * 24 * 60)} * 100$$

Los minutos de interrupción son calculados por los sistemas de supervisión y gestión de averías de HBPW.

Disponibilidad de circuitos		Importe del crédito	Tiempo de inactividad al mes *
Nivel superior	Nivel inferior		
< 99.99%	99.9%	10%	≤43.8 minutos
< 99.9%	99.5%	25%	≤ 3,6 horas
< 99.5%	0%	50%	> 3,6 horas

El crédito ("Crédito por interrupción") al que el Cliente puede tener derecho en virtud de esta sección será igual al porcentaje de crédito aplicable identificado en la tabla siguiente de los cargos recurrentes mensuales del Cliente por el Servicio afectado.

### Restauración del servicio

En caso de una interrupción del servicio, HBPW notificará al cliente en un plazo de 1 hora a partir del incidente y le proporcionará actualizaciones periódicas y un tiempo estimado de reparación (ETTR).

En caso de interrupción, HBPW operará para lograr un tiempo medio de restablecimiento (MTTR) de 4 horas o superior.

### Interrupción crónica

En caso de que el Cliente experimente Apagones crónicos con respecto a cualquier Servicio, el Cliente tendrá derecho a cancelar el Servicio afectado. Un Servicio sufrirá Apagones crónicos si dicho Servicio, medido a lo largo de cualquier Mes Calendario, experimenta más de cinco Apagones, o más de 48 horas agregadas de Apagones. Como único y exclusivo recurso en caso de interrupciones crónicas del servicio, el cliente podrá, previa notificación por escrito a HBPW con 30 días de antelación, rescindir el servicio afectado sin incurrir en cargos por rescisión anticipada.

### Condiciones generales

HBPW ofrece el Servicio de acuerdo con el Libro de Tarifas de HBPW y el acuerdo de Servicio aplicable. En caso de conflicto entre los términos de este documento y el Libro de Tarifas, prevalecerán los términos de este documento.

Para ser elegible para un Crédito por Interrupción bajo este SLA, el Cliente debe, además de cumplir con los otros términos incluidos en este SLA, estar al día con HBPW y al corriente de sus obligaciones, y presentar la documentación justificativa necesaria y solicitar el reembolso dentro de los 30 días siguientes a la conclusión del mes de servicio en el que se produce la Interrupción.

HBPW determinará el crédito por interrupción del servicio que se otorgará al cliente. Un cliente puede recibir crédito por interrupción del servicio para un servicio afectado en particular durante un máximo de cuatro meses en cualquier período de 12 meses.

### Restricciones y exclusiones

No se considerará que se ha producido una Interrupción en caso de que el Servicio no esté disponible o se vea afectado por alguna de las siguientes causas:

- a) Interrupciones causadas por negligencia, error u omisión del Cliente o de otras personas autorizadas por el Cliente a utilizar o modificar el servicio del Cliente;
- b) Interrupciones por falta de suministro eléctrico en la Dirección de Servicio del Cliente;
- c) Interrupciones debidas al mal funcionamiento de los equipos en las instalaciones del cliente (CPE);
- d) Interrupciones durante cualquier periodo en el que los técnicos de HBPW no tengan acceso a la Dirección de Servicio;
- e) Interrupciones durante el mantenimiento planificado que HBPW comunicó al Cliente;
- f) Interrupciones durante cualquier periodo en el que el Cliente opte por no liberar el servicio para su comprobación y/o reparación y continúe utilizándolo de forma deficiente;
- g) Interrupciones resultantes de acontecimientos de fuerza mayor fuera del control de HBPW, incluidos, entre otros, casos fortuitos, daños causados por plagas, normativas gubernamentales, huelgas laborales o emergencias nacionales;
- h) Interrupciones debidas a la imposibilidad de asegurar los componentes;
- i) Interrupciones derivadas de pedidos y/o especificaciones de red incorrectas, incompletas o inexactas del Cliente;
- j) Interrupciones resultantes de un fallo de un transportista distinto de HBPW que preste el servicio.

## Apéndice 4 - Acuerdos de venta

### A. Acuerdo de venta de fibra oscura

Board of Public Works Holland Michigan Comercial/Industrial

Solicitud de extensión de cable de fibra óptica

Solicitante:

Dirección:

Servicio Descripción Contrato

El/los solicitante(s) y/o propietario(s) arriba mencionados son responsables de lo siguiente:

1. Proporcionar servidumbres aceptables para la extensión, nivelación a 0,5 pies del nivel final antes de la construcción de la fibra, y mantener la nivelación final tras la finalización del proyecto, especificaciones del tipo de interfaz y calidad del servicio, planos del emplazamiento, etc., necesarios para instalar correctamente el cable de fibra óptica y la interfaz.
2. Proporcionar poda de árboles y/o eliminación de árboles antes de la construcción de fibra.
3. Proporcionar un acceso adecuado para camiones y otros medios para la construcción y el mantenimiento del cable de fibra óptica y la interfaz.
4. Instalar, poseer y mantener el cableado del edificio desde la interfaz hasta y en el edificio.
5. Realizar un pago a la BPW según lo previsto en el Presupuesto Número 10374 incorporado y que forma parte del presente acuerdo.
6. Continuar con el servicio de fibra de BPW en las ubicaciones cubiertas por este acuerdo y los términos existentes del Acuerdo de Arrendamiento de Fibra Oscura.
7. Pagar los cargos mensuales u otros cargos descritos en la Cotización y pagar las tarifas establecidas por la BPW de vez en cuando en adelante y acatar y estar obligado por las reglas de servicio y las políticas de seguridad adoptadas por la BPW de vez en cuando para regir el uso de la infraestructura de fibra óptica. Las normas de servicio y las políticas de seguridad se mantienen o se mantendrán en las oficinas de BPW y estarán disponibles previa solicitud.

Firma del solicitante \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## B. Acuerdo de venta de Ethernet activo

Board of Public Works Holland Michigan Comercial/Industrial

Solicitud de extensión de cable de fibra óptica

Solicitante:

Dirección:

Descripción del servicio

Contrato

El/los solicitante(s) y/o propietario(s) arriba mencionados son responsables de lo siguiente:

1. Proporcionar servidumbres aceptables para la extensión, nivelación a 0,5 pies del nivel final antes de la construcción de la fibra, y mantener la nivelación final tras la finalización del proyecto, especificaciones del tipo de interfaz y calidad del servicio, planos del emplazamiento, etc., necesarios para instalar correctamente el cable de fibra óptica y la interfaz.
2. Proporcionar poda de árboles y/o eliminación de árboles antes de la construcción de fibra.
3. Proporcionar un acceso adecuado para camiones y otros medios para la construcción y el mantenimiento del cable de fibra óptica y la interfaz.
4. Instalar, poseer y mantener el cableado del edificio desde la interfaz hasta y en el edificio.
5. Realizar un pago a la BPW según lo previsto en el Presupuesto Número 10376 incorporado y que forma parte del presente acuerdo.
6. Continuar con el servicio de fibra de BPW en las ubicaciones cubiertas por este acuerdo y los términos existentes del Acuerdo de Arrendamiento de Fibra Oscura.
7. Pagar los cargos mensuales u otros cargos descritos en la Cotización y pagar las tarifas establecidas por la BPW de vez en cuando en adelante y acatar y estar obligado por las reglas de servicio y las políticas de seguridad adoptadas por la BPW de vez en cuando para regir el uso de la infraestructura de fibra óptica. Las normas de servicio y las políticas de seguridad se mantienen o se mantendrán en las oficinas de BPW y estarán disponibles previa solicitud.

Firma del solicitante \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## C. Acuerdo de venta de Internet de fibra y Gigabit compartido

1. Los servicios de banda ancha incluyen Internet por fibra, Gigabit compartido, Ethernet activa, fibra oscura y tránsito. Consulte la descripción completa de los servicios en los [Términos y servicios](#).
2. Proporcionar servidumbres aceptables para la extensión, nivelación a 0,5 pies del nivel



final antes de la construcción de la red, y mantener la nivelación final tras la finalización del proyecto, especificaciones del tipo de interfaz y calidad del servicio, planos del emplazamiento, etc., necesarios para instalar correctamente el cable de fibra óptica, el cable de red y/o la interfaz.

3. Proporcionar la [autorización de instalación de fibra óptica completa](#).
4. Efectuar la poda y/o retirada de árboles antes de la construcción de la red, según sea necesario.
5. Proporcionar un acceso adecuado de camiones y otros medios para la construcción y el mantenimiento del cable de red y la interfaz.
6. Instalar, poseer y mantener el cableado del edificio desde la interfaz hasta y en el edificio.
7. Proporcionar un router Wi-Fi sin cuotas mensuales de alquiler y reconocer que HBPW (Holland Board of Public Works) no es responsable del mantenimiento de los equipos propiedad del cliente.
8. Para hacer un pago a HBPW (Holland Board of Public Works) según lo seleccionado arriba incorporado adentro y hecho una parte de este acuerdo. Los pagos atrasados están sujetos a un cargo del 2% en la cantidad de atrasos y serán evaluados en el siguiente ciclo de facturación.
9. Continuar con el servicio de banda ancha de HBPW en las ubicaciones cubiertas por este acuerdo sin período de contrato. El cliente puede rescindir el servicio en cualquier momento y por cualquier motivo mediante notificación a HBPW. La notificación debe ser proporcionada al departamento de Servicio al Cliente de Fibra de HBPW e incluir la información de la cuenta del cliente y la fecha de terminación deseada.
10. Pagar los cargos mensuales o de otro tipo descritos para el Período Inicial de Servicio y pagar las tarifas establecidas por HBPW de vez en cuando a partir de entonces y cumplir y estar obligado por las reglas de servicio y las políticas de seguridad adoptadas por HBPW de vez en cuando para regir el uso del Servicio de Banda Ancha. Las normas de servicio y las políticas de seguridad se mantienen o se mantendrán en las oficinas de HBPW y estarán disponibles previa solicitud.
11. Proporcionar una retención estacional por período de 12 meses, entendiéndose que hay un plazo mínimo de 3 meses y un plazo máximo de 6 meses para esta solicitud. Se cobrará una tarifa única de \$ 20 por la desconexión y reconexión del servicio.
12. Devolver todos los equipos propiedad de HBPW al finalizar el servicio<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Si ocupa un edificio con varios inquilinos, puede optar a un Período de Servicio Inicial de 1 año. <sup>2</sup> Si no devuelve el equipo en un plazo de 5 días. El equipo no devuelto incurrirá en un cargo de \$ 200 cuota de equipo.

Aprobado por la Junta Directiva de Holland BPW el 15 de diciembre de 2025.

Aprobado por el Ayuntamiento de Holland el 17 de diciembre de 2025.

# Apéndice 5 - Gestión de la red

## Prácticas

- HBPW da prioridad a la fiabilidad y el rendimiento de la red para garantizar un servicio constante a los clientes.
- Durante las horas punta, HBPW puede aplicar técnicas razonables de gestión de red para optimizar el rendimiento general de la red. Estas técnicas incluyen el equilibrio de la carga, la conformación del tráfico y la gestión de la congestión.
- HBPW no discrimina aplicaciones o servicios específicos.
- HBPW se reserva el derecho a estrangular o bloquear el tráfico que contravenga las Condiciones del servicio en <https://hollandbpw.com/en/customer-service/terms-of-service>.
- HBPW no realiza priorizaciones remuneradas.

## Privacidad

- HBPW respeta su privacidad y se adhiere a las leyes de protección de datos aplicables.
- La Política de privacidad de HBPW describe cómo recopilamos, utilizamos y protegemos su información personal. Puede consultar nuestra política de privacidad en <https://hollandbpw.com/en/privacy>.

## Velocidad y datos permitidos

- Las velocidades anunciadas representan las máximas alcanzables en condiciones ideales.
- Las velocidades reales pueden variar debido a la congestión de la red, la distancia desde el host de red y otros factores.
- Los planes de servicio no incluyen límites de datos, pero el abuso de banda ancha puede reducir la velocidad.

## Condiciones de uso

Los clientes están sujetos a las Condiciones de servicio de HBPW que pueden consultarse en <https://hollandbpw.com/en/customer-service/terms-of-service>.

## Glosario

Equilibrio de la carga Técnica utilizada para distribuir el tráfico de red entre varios servidores, dispositivos o rutas. Optimiza la utilización de los recursos y evita la congestión garantizando que ningún servidor o ruta se vea desbordado.

*Holland BPW Fiber puede utilizar esta técnica.*

Conformación del tráfico

Regula el flujo de tráfico de la red controlando la velocidad a la que se transmiten los paquetes de datos. Ayuda a priorizar el tráfico crítico y suaviza las ráfagas de datos.

*Holland BPW Fiber puede utilizar esta técnica.*

Gestión de la congestión

Estrategias para gestionar la congestión de la red. Cuando los recursos de la red se ven desbordados, se produce una congestión que provoca la pérdida de paquetes y la degradación del rendimiento. Estas técnicas priorizan el tráfico, gestionan las colas y evitan el colapso de la red en periodos de gran demanda.

*Holland BPW Fiber puede utilizar esta técnica.*

Prioridades de pago

Los ISP (Proveedores de Servicios de Internet) ofrecen a veces un acceso más rápido a determinados contenidos o servicios a cambio de un pago. Esto permite a cierto tráfico eludir la congestión y recibir un trato preferente. También se habla de "carriles rápidos".

*Holland BPW Fiber no utiliza esta técnica.*

Asignación de datos (límite de datos)

Algunos ISP (proveedores de servicios de Internet) limitan la cantidad de datos que un usuario puede transferir a través de una red en un periodo de tiempo determinado (por ejemplo, mensualmente).

*Holland BPW Fiber no utiliza esta técnica.*