Código de Prácticas Comerciales Cablevisión, S.A de C.V.

Contenido

1. Segmentos
2. Definiciones
3. Finalidad del Código de prácticas comerciales
4. Políticas de izzi
5. Derechos de propiedad
6. Servicios
7. Descripción de los servicios
8. Uso de los servicios
9. Contratación y Cancelación de los servicios
   - 9.1 Documentación
   - 9.2 Procedimiento de validación
   - 9.3 Contrato de prestación de servicios
   - 9.4 Tarifa
     - 9.4.1 Tipos de tarifas
   - 9.5 Garantías
   - 9.6 Descuentos y promociones
   - 9.7 Servicios de valor agregado
   - 9.8 Cancelación de los Servicios

10 Instalación de los servicios
   - 10.1. Procedimiento de instalación de los servicios

11. Servicios adicionales
12. Modificación de los servicios
13. Facturación y cobranza de los servicios
14. Cambio de domicilio
15. Interrupción y bonificación de los servicios
16. Reconexión de los servicios
17. Reporte de fallas y quejas de los servicios
18. Atención a suscriptores y/o clientes

1. Segmentos.

Para poder atender las necesidades adecuadamente de nuestros Suscriptores y/o Clientes, izzi los ha segmentado en tres grandes grupos: Masivo y/o Residencial, Negocios y Mediana Empresa, los cuales cuentan con diferentes procesos de contratación, instalación y atención de acuerdo con sus necesidades.

En el segmento Masivo y/o Residencial y Negocios se da solución a productos de carácter masivo y de productos asociados a requerimientos cotidianos de nuestros Suscriptores y/o Clientes y de su desarrollo, es decir, los productos se adaptan a grupos muy grandes de necesidades tales como el Internet, la Televisión y la Telefonía. Este segmento cuenta con procesos estándares y automatizados para atender en tiempo y forma a una masa crítica de Suscriptores y/o Clientes. Los Suscriptores y/o Clientes que atendemos en este segmento están situados en nuestra zona de cobertura y entregamos el servicio con el equipamiento necesario para cumplir todas las necesidades.

Específicamente para el segmento de Negocios, los cuales son identidades independientes y creadas para ser rentables, se cuenta con una oferta más adecuada para cumplir las necesidades de comunicación, sin embargo, están clasificados como Pequeñas en el sector económico del país.

El segmento de Mediana Empresa, dedicado a atender a negocios inmersos prácticamente al comercio y que tienen alrededor de 31 a 100 trabajadores, poseen un nivel de complejidad en materia de coordinación y controles que hace que nuestros procesos de atención y contratación sean más personalizados. Estas empresas pueden estar o no en nuestra área de cobertura, sin embargo, se realiza un estudio de factibilidad técnica para poder entregar el servicio que la empresa requiera. En ocasiones en necesario construir red e invertir en equipos para poder entregar el servicio, siendo las ofertas personalizadas de acuerdo con las necesidades de comunicación de nuestros Suscriptores y/o Clientes.

2. Definiciones.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Concesión	Título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgado a favor de Cablevisión, S.A de C.V. quien también podrá ser referida en el presente documento como izzi.
Contrato Marco	Contrato de Prestación de Servicios celebrado y vigente entre izzi y el Suscriptor y/o Cliente para la prestación de cualquiera de los Servicios del segmento de medianas empresas, conforme a los acuerdos entre ambas partes.
CPS	Contrato de adhesión de prestación de servicios debidamente inscrito ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrado entre Izzi y el Suscriptor y/o Cliente para la prestación de cualquiera de los Servicios.
Equipo (s)	Los Equipos de telecomunicaciones que se utilicen para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones que preste izzi, los cuales de manera enunciativa más no limitativa se mencionan a continuación: *Cablemódem*: Similar a un módem telefónico que manda y recibe sobre la red de telefonía a una PC (computadora personal) y/o dispositivo móvil (Teléfono

	celular inteligente, Tablet y/o laptop), un Cablemódem manda y recibe señales sobre una red de televisión por cable (CATV), o red HFC (híbrida fibra/coaxial). Las redes de CATV que ofrecen servicios de transmisión de datos utilizando Cablemodems pueden ofrecer a sus Suscriptores y/o Clientes acceso a servicios multimedia de Internet a muy altas velocidades, así como otros servicios de transmisión de datos y voz. *Decodificador*: Dispositivo utilizado para recibir y decodificar señales de televisión analógica o digital y otros servicios de suscripción para mostrarlos en televisión. *DWDM* (Multiplexación por División en Longitudes de Onda Densas). Tecnología para transmisión de datos a través de Fibra Óptica que permite multiplexar varias señales ópticas dentro de una sola fibra, utilizando lásers de diferentes longitudes de onda (*Dense Wavelength Division Multiplexing*). *eMTA*: Dispositivo bajo el estándar PacketCable, siendo la interfaz entre el CPE del cliente (ejemplo: teléfono o computadora) y una red señalizada que controla los elementos de red que provee funciones de encapsulado de códecs y señalización, requeridas para el medio de transporte y señalización de voz. *DVR*: (siglas en Ingles) Video Grabador Digital. Dispositivo que permite grabar y pausar en vivo señales de televisión. Router: Dispositivo que permite la conectividad entre varias redes, enviando paquetes de datos de una red a otra IP PBX: Equipo de comunicaciones diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de voz sobre IP. Gateway: Dispositivo que permite interconectar redes con protocolos y arquitecturas diferentes a todos los niveles de comunicación. Su propósito es traducir la información del protocolo utilizado en una red inicial al protocolo usado en la red de destino.
Factura	Documento emitido por izzi que contiene la Tarifa y conceptos que determina la contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente en favor de izzi por la prestación de los Servicios.
Firma Electrónica	Consentimiento y aceptación del Suscriptor y/o Cliente de manera electrónica a través del dispositivo electrónico que bajo presunción y en substitución de la firma autógrafa y auténtica, acredita que el suscriptor ha manifestado su voluntad de aceptar la OC y la OI de los Servicios, la cual perfecciona el acuerdo de voluntades entre las partes y refleja su aceptación expresa de los términos y condiciones del CPS.

Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto y/o IFT)	Órgano público autónomo, independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el ámbito de las atribuciones que le confieren la Constitución y en los términos que fija la LFTyR y demás disposiciones legales aplicables.
Línea de Atención Telefónica	Número Telefónico del Centro de Atención a Clientes 800 120 5000, de lunes a domingo las 24horas.
Orden de Compra (OC)	Orden de Compra que firmará el Suscriptor y/o Cliente con el vendedor en el momento que solicite la contratación de un producto o un Servicio.
Orden de Alta (ODA)	Orden de Alta donde se describen Servicios y Tarifas con las condiciones contratadas por el Suscriptor y/o Cliente.
Orden de Instalación (OI)	Orden de Instalación que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor y/o Cliente en donde se instalarán los Servicios, los productos y Equipos, y que representa la carátula del CPS O Contrato Marco, según corresponda.
Página Web	Según corresponda, las páginas de izzi accesibles a través de la red mundial de Internet, en las siguientes direcciones: www.izzi.mx; www.izzi.mx/izzinegocios
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor.
Registro Público de Telecomunicaciones	Aquél a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Servicios	Servicios Públicos de Telecomunicaciones de interés general que presta izzi y a que se refiere el numeral 6 del presente Código de Prácticas Comerciales.
Servicios Adicionales	Son aquellos Servicios distintos a los señalados en el numeral 6 y que el Suscriptor y/o Cliente los contrate por escrito, vía electrónica o cualquier otro medio acordado entre las partes.
Suscriptor y/o Cliente	Persona física o moral que tiene celebrado y vigente un CPS o Contrato Marco con izzi para la prestación de cualquiera de los Servicio(s) en una ubicación determinada.
Tarifa	Aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente que se obliga a pagar en favor de izzi por la prestación de los Servicios (mensual/anual) de conformidad con el CPS o Contrato Marco correspondiente.
Tarjeta de Crédito (TDC)	Tarjeta de Crédito cuya titularidad es a favor del Suscriptor y/o Cliente.

3. Finalidad del código de prácticas comerciales.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad describir de manera clara y concisa (i) los diferentes servicios que proporciona izzi y la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes; (ii) facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de izzi; (iii) servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación y cancelación de Servicios,(iv) aplicación de tarifas, facturación y cobranza, (v) interrupción de Servicios; (vi) quejas de los Servicios y, (vii) la forma de operación de la Línea de Atención Telefónica a Clientes y/o Sucursales de izzi.

4. **Políticas de izzi.**

Para izzi nuestros Suscriptores y/o Clientes son lo más importante, es por ello por lo que el compromiso de izzi es proveer Servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, ofreciendo para tales efectos, lo último en soluciones convergentes de tecnología de nueva generación.

En ese sentido, izzi previo a la contratación de sus Servicios por parte de nuestros Suscriptores y/o Clientes, pone a su disposición información general de los Servicios que comercializa a través de diversos medios de comunicación como: televisión, radio, publicidad impresa, redes sociales y en la Página Web, a fin de que cuenten con información clara y precisa para la contratación de los Servicios.

5. **Derechos de propiedad.**

El Suscriptor y/o Cliente no podrá utilizar ninguna marca de servicio o marca comercial propiedad de o bajo licencia de izzi, sin el consentimiento por escrito de izzi, asimismo, tampoco deberá hacer referencia alguna a izzi en sus actividades publicitarias, sin el consentimiento previo y por escrito de izzi.

6. **Servicios.**

Los Servicios de izzi están sujetos a las condiciones establecidas en su Título de Concesión, otorgado por el Gobierno Federal y de conformidad con lo establecido con la legislación que de tiempo en tiempo se expida.

Los Servicios concesionados y autorizados que comercializa izzi a través de su Concesión, son los siguientes:

a) Servicio Local de Telefonía Fija
b) Televisión por cable y audio restringidos (Video);
c) Transmisión bidireccional de datos (Internet de Alta Velocidad), y;
d) Cualquier otro Servicio que preste o pueda prestar en términos de la legislación aplicable.

7. **Descripción de los servicios.**

Servicio Local de Telefonía Fija. - Es el servicio final de telecomunicaciones por medio del cual, se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión.

El servicio de Telefonía que se proporciona a nuestros Suscriptores y/o Clientes se da a través del servicio:

a) Análogo: Se entrega un equipo eMTA o decodificador conectado un cableado coaxial a través de la amplia red HFC de izzi y comúnmente utilizados por el segmento masivo.
b) IP (Internet Protocol) Se entregan Troncales (SIP) (telefonía sobre Protocolo de Internet) consiste en otorgar al Suscriptor y/o Cliente troncales con señalización SIP (Session Initiation Protocol), con la capacidad de configuración de troncales bidireccionales para hacer o recibir llamadas desde o hacia números locales conmutados.

El servicio de Telefonía cuenta con servicios digitales que facilitan al cliente a realizar diversas funcionalidades, tales como:

- Identificador de Llamadas. Permite ver el número telefónico entrante cuando se tiene una llamada establecida.

- Buzón de Voz. Permite dejar a quien te llama un mensaje de voz.
- Llamada en Espera. Permite recibir una segunda llamada, sin colgar la que el Suscriptor y/o Cliente está atendiendo.
- Conferencia Tripartita. Permite hablar con 2 personas al mismo tiempo en diferentes lugares.
- Desvío de Llamadas. Permite que el cliente envíe sus llamadas a entrantes al número que el Suscriptor y/o Cliente elija, ya sea un número móvil o fijo.
- Número Privado. Permite elegir al Suscriptor y/o Cliente tener un número que no se identifique en las llamadas que realiza a números fijos o móviles.

Las funcionalidades pueden o no cobrarse de acuerdo con el plan de precios registrados previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El Servicio de Telefonía Local Fija cuenta con diferentes tipos de marcación especial abreviada, de conformidad con lo establecido en las Reglas del Servicio Local y el Plan Técnico Fundamental de Numeración, mismos que pueden cambiar de tiempo en tiempo, según lo establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Televisión por cable y audio restringidos (Video).- Es el servicio de distribución de canales de televisión, contenido y audio restringidos de izzi, el cual ofrece acceso a canales en Definición Estándar, Alta Definición, Canales Premium, Canales Internacionales, Adultos, A-la- Carta y de Audio Digital, y acceso a servicios de televisión interactiva avanzada, que incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: guías electrónicas de programación, servicios de pago por evento y video bajo demanda (VOD).

Transmisión Bidireccional de Datos (Internet de Alta Velocidad). - Es el servicio de acceso a Internet a través de la infraestructura de izzi, que ofrece diferentes velocidades de navegación de descarga.

Los paquetes de Internet de Alta Velocidad izzi incluyen límite en el volumen de transferencia (mensual). Este límite es la cantidad total de datos que se pueden enviar y recibir a través de Internet con el servicio de Internet de Alta Velocidad y que están considerados en el precio del servicio. El Cliente debe sujetarse a la capacidad de transferencia de datos establecida en la oferta comercial contratada, en caso de rebasar el límite de transferencia izzi cobrará el excedente al Suscriptor y/o Cliente, tal y como se establezca de tiempo en tiempo en el CPS o en el Contrato Marco según corresponda y en la Tarifa registrada de izzi.

- Internet Dedicado. - Servicio mediante el cual el Suscriptor y/o Cliente podrá realizar búsquedas de información transacciones de datos en línea sesiones de colaboración entre otras.
- Enlace Dedicado. - Un canal privado utilizado para transporte de voz y datos, que se establece entre dos o más puntos.

8. Uso de los servicios.

El Suscriptor y/o Cliente, reconoce y acepta que la contratación de los servicios de telecomunicaciones es única y exclusivamente para un uso residencial a menos que el Servicio contratado establezca algo diferente.

En el supuesto de que izzi detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, izzi podrá terminar, limitar o suspender el plan o paquete contratado por el Suscriptor y/o Cliente en términos del CPS o Contrato Marco según corresponda. No obstante, lo anterior, el Suscriptor y/o Cliente no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a izzi por la comisión de dichos actos.

Por lo que respecta a la contratación de los servicios de telecomunicaciones de Negocios y Empresas, izzi se reserva el derecho de limitar o suspender el plan o paquete contratado en términos del CPS o Contrato Marco

según corresponda, en el supuesto de que izzi detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al servicio contratado. No obstante, lo anterior, el Suscriptor y/o Cliente no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a izzi por la comisión de dichos actos.

9. Contratación y Cancelación de los servicios.

Para la contratación de los Servicios que ofrece izzi, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

a) Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de izzi, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la Página Web.
b) Acudir personalmente a cualquiera de los Módulos de Ventas de izzi, los cuales se encuentran relacionados para su fácil ubicación en la Página Web.
c) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención Telefónica a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en la liga de la página Web.
d) Mediante la visita a las páginas web en www.izzi.mx para servicios residenciales y www.izzi.mx/izzinegocios para servicios de Negocios, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
e) Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o Cliente en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de izzi para contrataciones nuevas o aumentos de servicio.
f) Para el caso de Empresas, se realizará mediante nuestro equipo de Ejecutivos de Ventas previamente calificados y certificados para asesorar a nuestros Suscriptores y/o Clientes.

Las direcciones y horarios de atención en Sucursales, Módulos de Ventas y la Línea de Atención Telefónica, se ponen a disposición de los Suscriptores y/o Clientes en la Página Web.

Los términos, condiciones y plazos de los productos contratados por el Suscriptor y/o Cliente, deberán especificarse en los registros de tarifas ante el IFT, en el CPS y/o Contrato Marco y ODA, según corresponda.

9.1. Documentación.

Con el fin de brindar un servicio claro, nuestros Suscriptores y/o Clientes deberán llenar el formato de OC en donde se especificarán sus datos personales (nombre, dirección de instalación, correo electrónico, teléfono fijo y celular), los productos y/o Servicios contratados y la forma de pago que elegirá, ya sea a través de cargo a TDC, Tarjeta de Débito o pago en Efectivo. Adicionalmente, les solicitaremos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

Tratándose de personas físicas:

a) Identificación oficial;
b) OC;
c) Comprobante de domicilio y;
d) TDC o Débito en caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de Débito.

Tratándose de personas morales:

a) Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente;
b) Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
c) Copia del Poder Notarial completo, legible y en orden (Representante Legal con facultades para Actos de Administración si solo firma el Contrato Marco, y Actos de Dominio o con facultades para suscribir títulos de crédito en caso de firmar pagarés);
d) Copia de identificación oficial del Representante Legal;
e) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
f) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación);
g) Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes y;
h) En caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual), se le requerirán los datos correspondientes.

Documentación de Portabilidad:

La que se establezca en las reglas vigentes o en cualquiera que emita el Instituto.

9.2. Procedimiento de Validación.

Una vez que el Suscriptor y/o Cliente de Masivo y/o Residencial o Negocios haya previamente seleccionado el Servicio que requiera en la Orden de Compra, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

a) izzi durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Suscriptor y/o Cliente desea le sean Instalados y prestados los Servicios de izzi.
   De no cumplir a criterio de izzi con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, izzi no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Suscriptor y/o Cliente en la OC.
b) izzi realizará las evaluaciones y/o investigaciones crediticias a través de los medios que estime conveniente.
   izzi no realizará la contratación de los Servicios solicitados, cuando de la evaluación y/o investigación crediticia realizada, se desprenda un comportamiento de pago no acorde con las normas crediticias generalmente aceptadas, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Suscriptor y/o Cliente.
c) En caso de ser técnicamente factible y izzi cuente con disponibilidad y Cobertura de los Servicios, verificará que el Suscriptor y/o Cliente no tenga adeudos existentes con izzi, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.
   En caso de que el Suscriptor y/o el Cliente tenga adeudos existentes con izzi, deberá cubrirlos inmediatamente ya sea el pago; (i) en efectivo, (ii) TDC o Tarjeta de Débito, o
   (iii) cheque, a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente.
   En caso de que el domicilio registre adeudos con izzi (lugar donde el Suscriptor y/o Cliente desea se le instale y presente el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de izzi que se trata de otro Suscriptor y/o Cliente, razón por la que no tiene relación contractual o nexo causal alguno con la cuenta de Servicio que presente el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.
   De no cumplir a criterio de izzi con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, izzi no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al

Suscriptor y/o Cliente, a través de un correo electrónico previamente proporcionado por el Suscriptor y/o Cliente en la OC.

d) En el supuesto de ser aplicable, izzi verificará la veracidad del titular (identidad) y datos comerciales de la TDC del Suscriptor y/o Cliente para realizar cargos recurrentes solicitados para el pago de sus Servicios (mensual o anual).
   De existir cualquier irregularidad a criterio de izzi, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados con cargo recurrente a su TDC, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente en la que le propondrá otra forma de pago.

e) En caso de que, para la contratación de algún servicio, izzi requiera la entrega de algún anticipo (según se especifique en el registro tarifario correspondiente ante el IFT), tal anticipo deberá abonarse a izzi a elección del solicitante: con cargo a tarjeta de crédito o débito, depósito bancario en efectivo o por cualquier otro medio disponible en izzi.
   En caso de que el solicitante del servicio, cancele su solicitud y requiera devolución de anticipo antes de la instalación del servicio, o no se pueda concretar la misma por falta de factibilidad técnica, deberá solicitarlo en una sucursal izzi de la localidad donde solicitó el servicio en aquellos casos en que el anticipo lo haya realizado mediante depósito, presentando su comprobante de pago e identificación para recibir la devolución; y en aquellos casos que el cargo se hubiese realizado con cargo a tarjeta de crédito o débito, deberá llamar a la línea de Atención Telefónica de izzi para que la devolución se abone a su tarjeta.

Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación, izzi procederá a fijar día y hora para que personal técnico de izzi realice la instalación del Servicio contratado, en el domicilio previamente establecido en la OC.

El día de instalación señalado por izzi, será el momento por virtud del cual el Suscriptor y/o Cliente firmará de consentimiento el CPS o Contrato Marco, según corresponda.

El procedimiento de Validación no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega a izzi de la documentación respectiva por parte del Suscriptor y/o Cliente.

9.3. Contrato de Prestación de Servicios.

La OI que contiene el CPS, o el Contrato Marco según corresponda, es el documento en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que comprometen entre sí para la prestación del Servicio contratado, misma que deberá ser firmada por el Suscriptor y/o Cliente o quien reciba a los técnicos instaladores de izzi o del tercero que éste designe, en el entendido de que con tal acto, el Suscriptor y/o Cliente acepta los términos y condiciones del CPS o Contrato Marco según sea el caso.

En la OI se especificarán entre otros conceptos: (i) Número de Folio (ii) Número de Cuenta (iii) Servicios Contratados (iv) Domicilio de Instalación (v) Equipos instalados (vi) Tarifa de Servicios, y (viii) Fecha y hora de Instalación.

izzi podrá en cualquier momento modificar el CPS o, en su caso, modificar dicho instrumento en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable, dando para ello aviso al IFT o a la PROFECO de dichas modificaciones.

9.4. Tarifas.

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente que se obliga a pagar a favor de izzi por la prestación de los Servicios de que se traten (de manera mensual/cargos únicos y/o cargos variables) de conformidad con el CPS correspondiente, Contrato Marco y/o ODA.

La Tarifa, previa a su aplicación, se encuentra debidamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

Asimismo, las Tarifas de los Servicios que comercializa y ofrece izzi, están a la entera disposición del Suscriptor y/o Cliente en el Registro Público de Telecomunicaciones, las que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables o, en su caso, directamente en las Sucursales de Atención a Clientes y/o en la Página Web.

izzi podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previo registro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, modificar las Tarifas de los Servicios que ofrece de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

9.4.1. Tipos de Tarifas.

i. Cargos Únicos

Son los montos aplicados por izzi por una sola vez por conceptos diversos. Si el Suscriptor y/o Cliente adquiere Servicios con terceros diferentes a izzi, por los cuales el Suscriptor y/o Cliente haya incurrido en “cargos únicos”, izzi podrá facturar y cobrar al Suscriptor y/o Cliente dichos cargos en cualquier momento.

ii. Cargos mensuales

Son los montos que izzi aplica al Suscriptor y/o Cliente sobre una base mensual. Los cargos mensuales pueden incluir los cargos fijos que se cobran por el derecho de utilizar el Servicio de izzi, y cargos variables (VOD, PPE, entre otros), que se cobran por el uso que haga el Suscriptor y/o Cliente de los Servicios de izzi. Si izzi no factura un cargo mensual en el mes que se proporcionó el Servicio, podrá facturarlo posteriormente en términos del contrato respectivo.

iii. Tasación

La forma de tasación depende del tipo de Servicio, según sea el caso y de acuerdo con la siguiente descripción:

Televisión por cable y audio restringidos

- Tarifa del Servicio: Es el precio mensual para poder disfrutar de un número determinado de canales en un equipo de Televisión (Principal). Si el Suscriptor y/o Cliente requiere de equipos adicionales (extensiones), deberá pagar una tarifa adicional al Servicio por concepto de renta mensual de equipo adicional. Para el caso de clientes Residenciales o de Negocios, el cliente podrá contratar un número máximo de extensiones de TV en la misma cuenta, dentro del mismo domicilio, sujeto a lo estipulado en los términos y condiciones vigentes de cada producto o paquete de TV contratado y conforme a las tarifas registradas.

- Tarifa de paquetes adicionales (Complementos o Módulos tales como canales premium, canales a la carta, canales de adultos, canales internacionales, paquetes de HD, entre otros)
- Es el precio mensual adicional que se paga por un número de canales adicionales al paquete principal contratado y que están sujetos a las condiciones comerciales aplicables para cada Servicio.
- En el caso de los paquetes con programación en HD la entrega de estos servicios está sujeta a la capacidad del equipo.
- Transmisión Bidireccional de Datos
- Tarifa del Servicio (Internet de Alta Velocidad)
- Es el precio mensual por acceder al servicio de acceso a Internet, para lo que previamente se requiere la instalación del Equipo, el cual será proporcionado por izzi o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato de arrendamiento.
- Servicio Local de Telefonía Fija (Telefonía Digital)
- Tarifa del Servicio Telefónico

a) Llamadas locales. Las llamadas locales adicionales a las establecidas en el Servicio medido de cada plan comercial, se tasan por llamada completada, sin importar los minutos de duración.
b) Las llamadas realizadas a números fijos dentro del territorio nacional se cobrarán como llamadas locales y se descontarán de la bolsa de llamadas locales.
c) Las llamadas de larga distancia, internacional y/o mundial que se facturan por segundo y/o por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada y la tasación no tiene planes que dependan por día o por hora.
d) Las llamadas a celulares se facturan por segundo y/o por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo de las llamadas a 044 y 045 será el mismo, y el cobro de las llamadas, en su caso, se descontará de la bolsa de 044. La tasación no tiene planes que dependan por día o por hora. Cuando la llamada es a un celular local, pero este se encuentra en una localidad diferente a su origen, se aplica una llamada local que se tasa de acuerdo con el párrafo anterior.
e) Las llamadas a números 900 y 800, se facturan por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada y el proveedor del servicio al que se está marcando.
f) Las llamadas recibidas a través de los códigos especiales 020 y 090 se facturan por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada.
g) Las llamadas a Servicios especiales como 030 y 040 se tasan por llamada completada, sin importar los minutos de duración.

Las tasaciones estarán sujetas a la regulación vigente, así como a la nueva regulación que de tiempo en tiempo emita el IFT.

9.5. Garantías.

A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, izzi podrá solicitar al Suscriptor y/o Cliente al momento de la firma del CPS o Contrato Marco, que firme un pagaré que garantice el o los equipos instalados para la prestación de los Servicios contratados, así como los adeudos de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Suscriptor y/o Cliente, y izzi podrá ejecutar judicialmente este instrumento, a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Suscriptor y/o Cliente con izzi.

9.6. Descuentos y Promociones.

Eventualmente izzi podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Suscriptores y/o Clientes. Las promociones, bonificaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores y/o Clientes que se encuentren en igualdad de circunstancias. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice izzi.

9.7. Servicios de Valor Agregado.

Eventualmente izzi podrá ofrecer servicios de valor agregado a los Suscriptores y/o Clientes. Los servicios de valor agregado se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores y/o Clientes que se encuentren en igualdad de circunstancias. Los precios y reglas comerciales son reflejados en las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones constituyen la base de los servicios que realice izzi.

Estos servicios consisten en ofrecer servicios de soporte y apoyo para solución de dudas técnicas, aplicaciones que resguarden la seguridad de los equipos electrónicos de los clientes, tales como seguridad de acceso, control parental, soporte técnico Dr. Wi-Fi, etc.

9.8. Cancelación de los Servicios.

Para cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales, el cliente deberá observar los mecanismos de atención en el apartado de “Atención a suscriptores y/o clientes”.

El Suscriptor o Cliente podrá cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales en las sucursales izzi publicadas en nuestra página web o a través de la Línea de Atención Telefónica. En cualquier caso, deberá proporcionar su número de cuenta o contrato; indicar el servicio a cancelar; devolver los Equipos; y cubrir cualquier adeudo causado en términos del CPS. Realizado lo anterior, los servicios serán cancelados al concluir el ciclo mensual en curso al momento de la cancelación.

En el supuesto que el Suscriptor desee cancelar cualquiera de los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados, podrá hacerlo en cualquier momento, sin que ello lo exima de liquidar cualquier adeudo que presente la cuenta y devolver en perfectas condiciones en alguna sucursal de izzi, la totalidad de los Equipos entregados para proveer el servicio cancelado.

En caso de que el Suscriptor no devuelva el(los) Equipo(s), éste deberá pagar a izzi cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado de acuerdo con los montos publicados por izzi en la Página Web.

En caso de que el Suscriptor desee cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales izzi antes de cumplir con el plazo forzoso que en su caso haya contratado, además de cubrir los requisitos enunciados, deberá cubrir los cargos correspondientes que resulten aplicables de conformidad con el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito entre las partes.

10. Instalación de los servicios.

Una vez que el Suscriptor y/o Cliente suscriba su OC correspondiente, izzi llevará a cabo el Proceso de Validación descrito en el apartado 9.2 del presente documento; cumplidos los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación, izzi fijará un día y un horario para que personal técnico de izzi proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio previamente establecido en la OC. Dicho día y horario se confirmará vía correo electrónico, vía telefónica o bien, mensaje vía SMS. Cualquier cambio o modificación del horario, el

cliente será notificado por los mismos medios,

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente deberá pagar a izzi por concepto de instalación o visita técnica, la Tarifa que izzi tenga registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para tales conceptos.

10.1 Procedimiento de Instalación de los Servicios.

Masivo y/o Residencial y Negocios

Dentro del Procedimiento de Instalación de Servicios, personal técnico y especializado de izzi acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico de izzi), para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial expedida y vigente.

a) Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico realizará los trabajos descritos en la OI correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
b) La OI contendrá entre otros conceptos: (i) Número de Folio y Servicios a instalar, (ii) Equipos a instalar, (iii) Datos del técnico, (vi) Domicilio a instalar, (v) otros conceptos y/o actividades.
c) Una vez concluidas las actividades del personal técnico de izzi, dicho personal cerrará la visita de instalación y la respectiva OI, no sin antes que el Suscriptor y/o Cliente firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados a que se refiere la OI, CPS, Contrato Marco y pagaré por los equipos instalados en el domicilio del Suscriptor y/o Cliente.
d) El Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar en el Formato de Portabilidad de números telefónicos, la portación del número que tiene actualmente con otra compañía, de conformidad con las políticas, lineamientos o condiciones que de tiempo en tiempo
e) En caso de que el Suscriptor y/o Cliente desee contratar algún Servicio Adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes, visitar la página Web o acudir a cualquiera de las Sucursales de izzi para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Suscriptor y/o Cliente deberá firmar la OI en el momento de instalación de estos nuevos servicios con el correspondiente CPS o Contrato Marco.

Mediana Empresa

Este procedimiento establece los lineamientos para la implementación de servicios de Telefonía e Internet para el segmento de Mediana Empresa, con la finalidad de asegurar la instalación de los servicios en tiempo y forma.

a) Para coordinar la instalación de los servicios para el segmento de Medianas, izzi asigna a un Coordinador de Proyecto para garantizar la entrega del servicio al Suscriptor y/o Cliente, el cual, le solicitará la firma de conformidad del Suscriptor y/o Cliente en la “Carta de Aceptación del Servicio” al término del protocolo de pruebas.
b) Para el caso de Portabilidad de números telefónicos en el segmento de Mediana Empresa, se iniciará el trámite de portabilidad una vez que se haya realizado la instalación. Para lo cual, se le solicitará al Suscriptor y/o Cliente la documentación determinada por las reglas vigentes que emita el IFT.

El procedimiento de Instalación de Servicios Masivos y/o Residenciales y Negocios no podrá exceder de 10 (días) hábiles naturales contados a partir de la fecha de contratación por parte del Suscriptor y/o Cliente establecida en la OC.

Para la instalación de los Servicios de Mediana Empresa, el plazo de 10 (diez) días hábiles comenzará a contarse a partir de que la infraestructura de acceso haya sido instalada.

11. Servicios adicionales.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a izzi la contratación de Servicios adicionales a los originalmente contratados, bastando para que esto suceda, deberá cumplir con lo establecido en el numeral 9.2., anterior, siempre y cuando el CPS o Contrato Marco correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido. Estos servicios podrán ser solicitados en el Centro de Atención a Clientes a través de la Línea de Atención Telefónica, la página Web, o directamente en cualquiera de las Sucursales.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar en favor de izzi, la Tarifa de los Servicios Adicionales que izzi tenga en su caso, registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para el Servicio adicional de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de izzi, no podrá exceder de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de contratación de Servicios Adicionales por parte del Suscriptor y/o Cliente y de conformidad con lo establecido en el numeral 8 anterior.

En el caso de empresas Medianas, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a mantener los servicios contratados en el Contrato Marco durante el periodo de tiempo establecido en el mismo. Sin embargo, se deberán realizar anexos al Contrato Marco para especificar los servicios adicionales contratados.

12. Modificación de los servicios.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a izzi la modificación de los Servicios originalmente contratados, bastando para que esto suceda, que se cumpla a satisfacción de izzi con lo establecido en el numeral 9.2., siempre y cuando el CPS o Contrato Marco correspondiente, no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a favor de izzi la Tarifa de los Servicios que izzi tenga registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de izzi, no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Suscriptor y/o Cliente y de conformidad con lo establecido en el numeral 10 anterior.

13. Facturación y cobranza de los servicios.

izzi enviará mensualmente al Suscriptor y/o Cliente la Factura o Factura Electrónica de los Servicios al domicilio de facturación establecido en el CPS o a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Suscriptor y/o Cliente a fin de que éste realice el pago correspondiente dentro de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta y de conformidad con lo establecido en el CPS o Contrato Marco según corresponda.

En caso de que el Suscriptor y/o Cliente señale en la OC una TDC para realizar el cargo recurrente y/o automático de la Factura respectiva, el Suscriptor y/o Cliente aceptará y autorizará a izzi a cargar el monto total de Factura y/o adeudos que correspondan previo a la fecha límite de pago señalada en dicho documento.

En caso de que izzi omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor y/o Cliente en cualquier Factura o Factura Electrónica, podrá reflejarlo en Facturas o Facturas Electrónicas subsecuentes en términos del contrato respectivo, a fin de que el Suscriptor y/o Cliente cubra el cargo o adeudo correspondiente.

Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de izzi a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor y/o Cliente a no cubrir dicho cargo o adeudo.

Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Factura o Estado de Cuenta, la facturación y pago de los Servicios, izzi pone a disposición del Suscriptor y/o Cliente cualquiera de sus Sucursales de Atención a Clientes, así como la Línea de Atención a Clientes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el CPS.

14. Cambio de domicilio.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente, podrá solicitar a izzi el cambio de domicilio, bastando para que esto suceda que se cumpla a satisfacción de izzi con lo establecido en el numeral 9.2., y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a izzi por concepto de cambio de domicilio o visita técnica, la Tarifa que izzi tenga registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para tales conceptos.

Este procedimiento, cuando sea técnicamente factible no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de cambio de domicilio por parte del Suscriptor y/o Cliente y de conformidad con lo establecido en el numeral 9.2., anterior.

Para el cambio de domicilio de empresas Medianas se estará a lo siguiente:

- El precio por cobrar al Suscriptor y/o Cliente por concepto de cambio de domicilio será definido con base al costo que requieran las adecuaciones.
- En caso de renegociaciones de firma de contrato a un periodo adicional, igual o mayor al inicialmente firmado, izzi podrá evaluar el no realizar un cargo por concepto de cambio de domicilio.
- En caso de solicitar cambio de domicilio antes de terminar el plazo de contratación, se deberá solicitar factibilidad técnica y financiera.
- Si el acceso es vía terceros, NO aplican cambios de domicilio sin costo y estará sujeto a evaluación financiera.
- Todos los Suscriptores y/o Clientes deberán estar al corriente en pagos al momento de solicitar los cambios de domicilio respectivos.

15. Interrupción y bonificación de los servicios.

izzi será responsable por fallas o suspensión del Servicio en términos del Título de Concesión, el CPS, Contrato Marco y/o la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, izzi será responsable de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios, únicamente hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento de los Servicios de izzi, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, en términos del Título de Concesión, el CPS, Contrato Marco y/o

la legislación vigente, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

izzi no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor y/o Cliente instala equipos de su propiedad ajenos a los proporcionados por izzi, o bien, por modificaciones realizadas por el Suscriptor y/o Cliente a la red instalada por el personal de izzi. El Suscriptor y/o Cliente se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento del servicio, serán cobrados al Suscriptor y/o Cliente tal y como marca el CPS o el Contrato Marco según corresponda.

izzi, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, las instalaciones del Suscriptor y/o Cliente o al equipo de izzi o de terceros utilizando para la prestación de los Servicios. Cuando el equipo sea proporcionado por Terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El Suscriptor y/o Cliente conviene en facilitar a izzi y/o a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. izzi procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor y/o Cliente.

izzi se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración señalados, si el personal de izzi o de terceros, determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso al equipo o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, izzi iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

izzi podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor y/o Cliente presente cualquier adeudo a favor de izzi derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el CPS o Contrato Marco correspondiente.

No obstante, lo anterior, para el caso de Medianas los compromisos de Servicios se establecerán en el Contrato Marco, así como las bonificaciones correspondientes mencionadas en el mismo documento y previamente descritas en él. En caso de que el cliente requiera de un ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) éste se estipulará en el Contrato Marco en donde se acordarán tiempos de servicio, calidad del servicio, tiempos de respuesta, disponibilidad horaria, personal asignado al servicio, entre otros.

De proceder una bonificación en términos del CPS, se aplicará en los términos especificados en el Título de Concesión, el CPS y/o la legislación y regulación vigente; y se reflejará en siguiente el estado de cuenta del Cliente o Suscriptor.

16. Reconexión de los servicios.

En el supuesto que izzi haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor y/o Cliente, este se obliga a pagar a izzi, el cargo por pago tardío de Servicios que izzi tenga registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para tal concepto.

Respecto de la Reconexión de Servicios, izzi llevará a cabo el siguiente procedimiento:

a) Una vez que el Suscriptor y/o Cliente realice el pago correspondiente y éste sea reflejada en el sistema de izzi, inmediatamente el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar en una Sucursal de Atención a Clientes o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.
b) izzi una vez verificado el pago, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

17. Reporte de fallas y quejas de los servicios.

En caso de presentarse fallas en la prestación del Servicio el Suscriptor y/o Cliente podrá reportarlas inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes Residencial y Negocios: 800 120 5000; Medianas: 800 022 1010; Hoteles: 800 044 6835 y y/o a través de la Página Web.

Así también, izzi que pone a su disposición un "Chat" directo con el centro de Atención a Clientes, a través de la Pagina Web, o a través de las redes sociales, o si lo prefiere, directamente en una Sucursal de Atención a Clientes.

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor y/o Cliente quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes, a través de la Página Web o si lo prefiere directamente a una Sucursal de Atención a Clientes, izzi asignará un número de folio para seguimiento.

A partir de que izzi reciba tu reporte para notificar quejas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, procederá a verificar lo reportado y con base en ello, determinará el tiempo necesario para la solución dentro las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir del reporte. El tiempo promedio de atención de izzi es de 24 horas.

izzi atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente algún Suscriptor y/o Cliente de izzi, de conformidad con su Título de Concesión para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

Para el caso de Medianas Empresas se asigna al momento de su primera factura a un Ejecutivo de Post-venta personalizado, altamente calificados para atender y dar seguimiento a cualquier reporte de falla, reclamación y comentario, así como un número de atención a fallas técnicas las 24 horas, los 365 días del año, al número 800 022 1010.

18. Atención a suscriptores y/o clientes.

Tanto la Línea de Atención a Clientes, Página Web, como las Sucursales de Atención a Clientes, fueron diseñadas para apoyar a nuestros Suscriptores y/o Clientes y a los Usuarios con Discapacidad, en cualquier proceso administrativo o técnico relacionado con los Servicios, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación la Página Web.

Línea de Atención a Clientes y Página Web están disponibles las 24 horas y los 365 días del año. Las direcciones y horarios de las Sucursales de Atención a Clientes, pueden ser consultados en la Página Web.

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o Suscriptor, o por tercera persona que autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la ley, debiendo acreditarlo fehacientemente. En cualquier caso, deberá proporcionar su número de cuenta o contrato. El Cliente o Suscriptor es responsable del uso de la información, los nombres de usuario y las contraseñas requeridas para el acceso a los medios remotos de Atención a Clientes.

A menos que se indique lo contrario en la oferta comercial publicada por izzi, y en su caso se incluya en los registros tarifarios ante el IFT, la realización de los trámites no tiene costo alguno para el Cliente o Suscriptor. En todo caso izzi informará al Cliente o Suscriptor previamente a su realización, si el trámite que solicita tiene algún costo y en tal caso el monto, a fin de que el Cliente o Suscriptor confirme la realización aceptando el cargo que en su caso corresponda.

izzi procesará de manera inmediata cualquier consulta y gestión de los trámites, y una vez que cuente con los elementos necesarios ejecutará el trámite solicitado de inmediato, respetando para su conclusión los plazos definidos en el CPS, así como las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Demos y Manuales

Con los Videos, Tutoriales, Manuales y Control Parental de nuestros Servicios, los Suscriptores y/o Clientes podrán consultar, activar o resolver diferentes características de nuestra tecnología y, en caso de ser necesario, podrán ser atendidos directamente por personal técnico y especializado de izzi a fin de resolver el asunto de que se trate, mismos que podrán ser consultados en la Página Web y a través de nuestras redes sociales.

Además, en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes y Página Web de izzi, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

[SIGUIENTE HOJA]

	Servicios	Descripción	Sucursal	Call Center	Web
1	Pagos	Recepción de pago de contrato (Efectivo, cheque)	SI	NO	NO
		Recepción de pago de contrato (Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito)	SI	SI	SI
2	Información general	Consulta de promociones, programación, página web, cobertura, etc.	SI	SI	SI
3	Contratación de servicios nuevos	Extensiones - High Definition	SI	SI	SI
4	Aumento y disminución de paquetes	Modificación de paquetes aumentando o disminuyendo su facturación (upgrade, downgrade, cajas adicionales)	SI	SI	SI
5	Desconexión total de servicios	Cancelación total del servicio prestado	SI	NO	NO
6	Desconexión parcial deservicios	Cancelación parcial de uno o más servicios dentro de un contrato sin llegar a la cancelación total (cancelación de TV-Internet-Telefonía)	SI	NO	NO
7	Entrega de equipos	Se hacen entrega de equipos (dependiendo de la actualización comercial. Ejemplo: Tablet)	SI	NO	NO
8	Devoluciones de efectivo	Reembolso de efectivo	SI	NO	NO
9	Portabilidad	Solicitud de portar línea telefónica de otra compañía	SI	NO	SI
10	Adquisición de control remoto	Venta y/o cambio de control remoto	SI	NO	NO
11	Aclaración de EDC o facturas	Desglose de factura o EDC del cliente explicando detalle de esta (Incluye información de llamadas, cobros no reconocidos, promociones, etc.)	SI	SI	SI
12	Corrección de datos	Modificación de datos del contrato a petición del cliente (dirección fiscal, correo, teléfonos de contacto, número de identificación, etc.)	SI	SI	SI
13	Alta y baja de Paperless	Solicitar alta o baja de Paperless	SI	SI	SI
14	Solicitud e impresión de Estados de cuenta y/o Factura Fiscal	Impresión de EDC o factura a petición del cliente	SI	NO	SI
15	Cambio de domicilio	Cambio de ubicación del contrato actual a un domicilio nuevo a petición del cliente	SI	SI	NO
16	Solicitud de ajustes	Solicitud y aplicación de ajustes al contrato del cliente por diferentes motivos comprobables	SI	SI	SI
17	Recepción de quejas por mal servicio	Generación de quejas a petición del cliente	SI	SI	SI
18	Reprogramación de visitas técnicas	Reprogramación de visita del personal técnico	SI	SI	NO
19	Domiciliación de servicios	Dar de alta, baja o cambio de tarjeta para el cobro del servicio	SI	NO	NO
20	Consulta de saldos	Pago no registrado, traspaso de pago y saldos, etc.	SI	SI	SI
21	Cambio de titular	Cesión de derechos del contrato	SI	NO	NO
22	Corrección de factura	Corrección y/o actualización de datos fiscales	SI	SI	SI

	Servicios	Descripción	Sucursal	Call Center
1	Soporte Video, Internet, Telefonía	Generación de visita técnica, soporte en servicios digitales (Identificador de llamadas, desbloqueos de equipos, etc.)	SI	SI
2	Soporte ViX Premium	Soporte a usuarios de aplicación ViX Premium (Logueo, suscripción, fallas, etc.)	NO	SI
3	Configuración equipos WiFi, decodificadores	Soporte especializado de configuración de equipos vía remota	NO	SI
4	Soporte valores agregados	Soporte especializado de configuración de equipos valores agregados vía remota (antivirus, correo electrónico, cuentas web, hosting, etc.)	NO	SI
5	Bloqueo y desbloqueos de servicios telefónicos	Se bloquea el servicio de llamadas salientes a celulares, LD o 900 a petición del cliente	SI	SI
6	Navegación Internet	Asesoría técnica y atención a casos que no pueden navegar en el servicio de Internet	NO	SI
7	Encriptación	Configuración de equipos inalámbricos	NO	SI
8	Generación de visitas técnicas	Generación de visitas técnicas por problemas en los servicios de Internet, Telefonía, Televisión	SI	SI
9	Soluciones digitales	Configuración y explicación sobre soluciones digitales	NO	SI
10	Servicios de telefonía	Soporte técnico al servicio de telefonía (sin tono, tráfico no completado, mala calidad de voz)	NO	SI
11	Decodificadores	Soporte técnico a decodificadores de definición estándar y HD (sin señal, cable guía, sin audio, sin señal en algunos canales, mala RX)	NO	SI

Fecha de última actualización: 01 de marzo 2026