



## Política de usos aceptable del servicio de Telefonía Residencial

## Política de Uso Aceptable del Servicio de Telefonía Residencial Actualizada al mes de agosto de 2016

### Índice de Contenido

1. Resumen.
2. Introducción y Objeto.
3. Definiciones.
4. Actividades Prohibidas.
5. Verificación de cumplimiento.
6. Alcance legal.
7. Cómo ponerse en contacto con el concesionario

- 1. Resumen.** En izzi queremos que todos nuestros clientes reciban el mejor servicio de telefonía fija residencial al mejor precio. Los planes de telefonía de izzi permiten llamadas ilimitadas a teléfonos fijos o móviles en todo México, Estados Unidos, Canadá, América y Europa, pero no incluye Cuba, destinos satelitales, ni algunos destinos y servicios especiales, que pueden ser consultados en [www.izzi.mx](http://www.izzi.mx)

Los planes de izzi son sólo para un uso residencial. De conformidad con nuestro Contrato de Prestación de Servicios, esta PUA existe para prevenir que el uso del Servicio sea conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros. Es decir, queda totalmente prohibido al **SUSCRIPTOR** revender y/o comercializar los Servicios objeto de este Contrato.

izzi puede, a su elección, finalizar la relación con usted o puede suspender su plan de inmediato si determina que el uso de Telefonía va en contra de esta PUA o contra los términos y condiciones establecidos en nuestro Contrato de Prestación de Servicios. izzi le enviará un aviso de uso abusivo antes de la suspensión o la finalización de su plan y, si corresponde, izzi podrá ofrecerle un plan alternativo.

- 2. Introducción y Objeto.** En Cablevisión S.A. de C.V., Servicios Telum, S.A. de C.V., CV Telecomunicaciones del Norte, S.A. de C.V., Comunicable S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones S.A. de C.V., Cable y Comunicación de Campeche S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V., (en lo sucesivo conjuntamente o separadamente "**izzi**") deseamos que nuestros Suscriptores reciban el mejor servicio de telefonía residencial posible.

Esta PUA constituye una guía para ayudar a nuestros Suscriptores a utilizar el Servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios. De igual forma está diseñada para prevenir fraudes y abusos de nuestro Servicio.

3. **Definiciones. “Casa Habitación”**: se refiere al hogar del Suscriptor y el cual corresponde al domicilio señalado para la prestación del Servicio.

**“Contrato de Prestación de Servicios”**: significa el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones registrado ante PROFECO e IFT celebrado entre izzi y el Suscriptor.

**“Excesivo”**: se considera cualquier uso del Servicio que no corresponda con el promedio de los patrones de llamadas que tiene al menos el 95% de los clientes comerciales de izzi.

**“Horario laboral”**: el comprendido entre las 9 y las 19 horas.

**“IFT”**: se refiere el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**“izzi”**: es el concesionario que presta los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor, y que según el caso podrá ser Cablevisión S.A. de C.V., Servicios Telum, S.A. de C.V., CV Telecomunicaciones del Norte, S.A. de C.V., Comunicable S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones S.A. de C.V., Cable, Comunicación de Campeche S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V. o TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.

**“Partes”**: significan el Suscriptor e izzi.

**“PROFECO”**: se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor. **“PUA”**: significa la presente política de uso aceptable del Servicio. **“Servicio”**: se refiere al servicio de telefonía para Uso Residencial.

**“Suscriptor”**: significa la persona física o moral titular del Contrato de Prestación de Servicios.

**“Uso Residencial”**: uso del Servicio conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros.

4. **Actividades Prohibidas.** Están prohibidas las actividades que a continuación se enlistan de forma enunciativa más no limitativa:

- Uso de marcadores automáticos.
- *Telemarketing* u operaciones de centros de llamadas (*call centers*) o línea de conferencias.
- Uso compartido del Servicio entre usuarios de diferentes hogares a través de un sistema PBX (conmutador telefónico), centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.
- Uso de máquinas de fax para transmisiones masivas o no solicitadas.
- Desvío extenso de llamadas o uso de funciones de desvío de llamadas o conferencias para actuar como puente a otras líneas telefónicas u otros medios de conferencias.
- Transmisión o recepción de programas a través de medios de teleconferencia, entre otros
- Transmisión o recepción de material grabado.

- Transmisión o recepción de comunicaciones con diálogo en vivo entre personas físicas.
- Comercialización, venta, o reventa de servicios de telefonía a terceros o cualquier actividad similar sobre el Servicio.
- Llamadas a números (ya sea en forma única, secuencial o automática) que generen ingresos para el Suscriptor o terceros, así como la participación en actividades que puedan generar pagos a un Suscriptor como resultado del uso del Servicio (por sus términos en inglés: *by pass, call back*).
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el Uso Residencial del Servicio (por ejemplo, llamadas frecuentes de corta duración o llamadas a varios números en un periodo corto de tiempo).
- Uso del Servicio o equipos de forma ilegal y/o que viole el Contrato de Prestación de Servicios.
- Usar algún medio automático para manipular el Servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.

**5. Verificación de cumplimiento.** Para vigilar el cumplimiento de esta PUA, izzi NO PODRÁ MONITOREAR EL CONTENIDO DE LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS DE SUS CLIENTES.

izzi utiliza diversas herramientas y técnicas estándar de la industria para garantizar el cumplimiento de esta PUA y del Contrato de Prestación de Servicios.

Cuando la cuenta del Suscriptor presente patrones de llamadas que no se apeguen al Uso Residencial contratado (como por ejemplo, llamadas Excesivas o uso anormal de larga distancia o cantidad de números diferentes marcados), izzi podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha incumplido el Contrato de Prestación de Servicios o esta PUA, para identificar, entre otros supuestos:

- La cantidad acumulada de números telefónicos distintos marcados.
- La cantidad de Llamadas Excesivas realizadas, así como la cantidad acumulada de minutos utilizados en llamadas salientes.
- Llamadas Excesivamente largas a un número específico.
- La proporción relativa de los destinos de las llamadas fuera del Área de Servicio Local o bien, llamadas de larga distancia internacional, mundial, o a teléfonos celulares.
- Las Llamadas Excesivas al mismo número de teléfono de destino, lo que podría suponer la utilización de un equipo de desvío de llamadas automático o de puente de línea de conferencia.
- Las Llamadas entrantes Excesivas.

- Llamadas Excesivas realizadas de corta duración.
- Un volumen Excesivo de llamadas terminadas y reiniciadas de un modo consecutivo, que en total resultan en duración Excesiva de llamadas durante un período específico.
- La manipulación del Servicio para permitir el uso del mismo en una ubicación distinta a la especificada en la Orden de Instalación.
- Cualquier otro patrón de llamadas Excesivas que permita presumir un intento de evadir los esfuerzos de izzi por hacer cumplir esta PUA.

Puede haber otros patrones de llamadas para determinar el uso permitido al amparo del Contrato de Prestación de Servicios izzi tomará en cuenta cualquier posible actividad ilícita, abusiva o Excesiva por parte del Suscriptor en el momento de verificar si existen posibles violaciones a esta PUA.

Los perfiles y la utilización de tráfico comercial no incluyen líneas troncales para un uso comunitario, o fraudulento, o cualquier otro que no sea acorde al uso permitido por el Contrato de Prestación de Servicios.

- 6. Alcance legal.** De conformidad con el Contrato de Prestación de Servicios, lo previsto en esta PUA regula el buen uso del Servicio, por lo que es obligatorio para el Suscriptor usar el Servicio en los términos y condiciones contenidos en el Contrato y la presente PUA. Conforme a lo acordado en el Contrato de Prestación de Servicios, cuando el Suscriptor incumpla esta PUA, izzi podrá suspender el Servicio y, en su caso, ofrecer al Suscriptor un plan o paquete alternativo que cubra sus necesidades. De igual forma, izzi podrá terminar el Contrato de Prestación de Servicios en los términos que el mismo establece.

izzi se reserva el derecho de modificar esta PUA en cualquier momento; dichas modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web [www.izzi.mx](http://www.izzi.mx)

El Suscriptor se obliga a consultar la PUA regularmente para asegurarse de que sus actividades se ajusten a la versión vigente.

Si el Suscriptor no está de acuerdo con los términos de esta PUA deberá suspender inmediatamente el uso del Servicio y contactar a izzi para dar por terminado el Contrato de Prestación de Servicios.

- 7. Cómo ponerse en contacto con el Concesionario** Para cualquier pregunta con respecto a este PUA, quejas de violaciones, o avisos de cancelación, le pedimos contactarnos a través de la página de Internet [www.izzi.mx](http://www.izzi.mx), llamar al 01800-120-5000 o directamente visitarnos en cualquiera de nuestros Centros de Atención a Clientes.