



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

## Contenido

1. Descripción
2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza
3. Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones
4. Cancelaciones
5. Atención a Clientes

### 1. Descripción de los servicios

- **izzi flex:** Es un servicio de internet fijo inalámbrico de izzi con modalidad de prepago de hasta 5, 10 o 20 Mbps de velocidad para el hogar, con consumo ilimitado de datos que tú mismo instalas o activas.
- **izzi pocket:** Es un servicio de internet inalámbrico de izzi que permite mover los servicios de ubicación dentro de cobertura, con modalidad de prepago en paquetes de 5000, 10000 o 20000 MB de datos, que tú mismo instalas o activas.

### 2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza

- El Suscriptor podrá consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio y cambios de domicilio en su caso desde izzi flex app, página web o vía telefónica.
- La prestación del servicio se hará bajo la modalidad de prepago, de tal forma que una vez que el Suscriptor cubra el cargo de Suscripción, adquirirá y/o abonará saldo a su cuenta, el cual irá consumiendo conforme a sus necesidades de conectividad, por lo que la contratación del servicio no está sujeta a plazo alguno.
- Todos los servicios están sujetos a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red de Telecomunicaciones inalámbrica utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio
- Todos los servicios no cuentan con roaming nacional ni internacional, por lo que los Suscriptores fuera de la cobertura no podrán usar este servicio
- El Suscriptor podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de los diferentes medios de atención disponibles de izzi, para tal fin deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través de su correo electrónico.

#### izzi flex

- Velocidades de internet: Hasta 5, 10 y/o 20 Mbps
- Todos los productos y servicios cuentan con un ciclo de 30 días naturales de servicio, que comenzarán a contar a partir de que los servicios sean activados por el mismo Suscriptor. La cuota de datos mensual incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo de 30 días naturales, por lo que, éstos deberán de ser utilizados por el usuario dentro de los 30 días naturales de dicho periodo.
- Los servicios están destinados a un uso exclusivo del hogar y sólo funcionarán los mismos en el domicilio informado por el Suscriptor. El Suscriptor podrá mover el modem sólo dentro de su mismo domicilio.
- El Suscriptor podrá abonar saldo a sus servicios en cualquiera de los medios disponibles por izzi. El saldo a favor de la cuenta se aplicará como una recarga al servicio originalmente contratado, a menos que el Suscriptor indique en qué desea aplicar dicho saldo (cambio de servicio o cambio de domicilio o saldo a favor). La instrucción de aplicación de saldo lo podrá realizar mediante la izzi flex app, página

web o telefónicamente.

- Recarga de servicio: Renovación del servicio vigente.
  - El nuevo ciclo de servicio de 30 días naturales comenzará una vez que concluya su ciclo anterior. En caso de que el ciclo del servicio del Suscriptor ya haya concluido, al realizar una recarga, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales.
- Cambio de servicios: Cambio de velocidad del servicio vigente.
  - El nuevo ciclo del nuevo servicio de 30 días naturales comenzará una vez que concluya su ciclo anterior. En caso de que el ciclo del servicio del Suscriptor ya haya concluido, al realizar un cambio de servicio, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales. Los cambios de servicios únicamente se podrán efectuar conservando el mismo equipo provisto; en caso de que un servicio requiera de un equipo diferente al originalmente provisto, se gestionará como una contratación adicional.
- Cambio de domicilio: Cambio de coordenadas del domicilio vigente.
  - El Suscriptor podrá realizar cambios de domicilio con previa notificación a izzi para validación de cobertura y productos disponibles, así como cubrir el costo correspondiente al Cambio de Domicilio. Escenarios:
    - ✓ Si el nuevo domicilio no requiere un cambio de servicio (mantiene mismo servicio), la actualización del nuevo domicilio aplicará inmediatamente
    - ✓ Si el nuevo domicilio requiere cambio de servicio, se ejecutarán los cambios hasta el fin del ciclo del servicio vigente
    - ✓ Si el nuevo domicilio no tiene cobertura, el Suscriptor seguirá disfrutando de sus servicios vigentes hasta la conclusión de su ciclo de 30 días naturales.
  - Si el modem es cambiado a un domicilio diferente sin notificar previamente a izzi, el servicio será suspendido y el sistema solicitará al Suscriptor contactarse con nuestros medios de atención para reactivar los mismos, mediante un Cambio de Domicilio o regresar a la ubicación original, en el entendido que la suspensión del servicio por la causa detallada en este apartado, no interrumpe el ciclo de vigencia de la recarga que esté corriendo.

Política de Uso Justo (PUJ). Es una regulación en la tasa de transferencia de la red, es decir, de la velocidad de navegación que aplicará cuando se rebase la cuota de datos establecida en la oferta contratada dentro de un periodo de 30 días naturales; esta regulación evita la sobresaturación de la red para que todos los usuarios puedan disfrutar de una adecuada experiencia de navegación. Las ofertas de izzi flex cuentan con datos ilimitados y el Suscriptor podrá navegar hasta la velocidad contratada, sin embargo, en caso de exceder la cuota de 150 GB dentro del periodo de 30 días naturales, la velocidad de navegación de bajada se regulará a 128kbps. El Suscriptor podrá navegar normalmente al concluir su ciclo vigente de 30 días naturales y comenzar un nuevo ciclo mediante el pago de una recarga. Los datos incluidos que no hayan sido consumidos, no son acumulables para el siguiente ciclo.

#### **izzi pocket**

- Paquetes de datos de internet: 5, 10 y/o 20 Gigabytes de acuerdo a la oferta contratada.
- El Suscriptor podrá desplazar su equipo y contará con servicio de internet, sólo si éste se encuentra ubicado en la huella de cobertura.
- Todos los productos y servicios en paquete de datos cuentan con un ciclo de 30 días naturales de servicio, que comenzarán a contar a partir de que los servicios sean activados o abonados por el mismo Suscriptor. La cuota de datos mensual incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo de 30 días naturales, por lo que, éstos deberán de ser utilizados por el usuario dentro de los 30 días naturales de dicho periodo.

- Los paquetes de internet cuentan con una cuota de datos de 5, 10 o 20 Gigabytes de acuerdo a la oferta contratada. Las cuotas de datos cuentan con un ciclo de 30 días naturales por separado, por lo tanto, el Suscriptor dejará de contar con servicio una vez que se agote su cuota de datos o al concluir el ciclo de 30 días naturales, lo que suceda primero; esto es, los datos incluidos que no hayan sido consumidos, no son acumulables para el siguiente ciclo.
- El Suscriptor podrá abonar saldo a sus servicios en cualquiera de los medios disponibles por izzi. El saldo a favor de la cuenta se aplicará como una recarga al servicio originalmente contratado, a menos que el Suscriptor indique que desea hacer un cambio de servicio. La instrucción de aplicación de saldo lo podrá realizar mediante la izzi flex app, página web o telefónicamente.
- El Suscriptor podrá realizar recargas de servicio de 5, 10 o 20 Gigabytes en cualquier momento y se acreditará inmediatamente a la cuota de datos vigente. Cada recarga tendrá su propio ciclo de 30 días naturales, el cual comenzará a contar desde que se abone a la cuenta.
  - No existen límites de recargas, el Suscriptor podrá recargar tantos paquetes como desee y cada uno tendrá su propio ciclo de 30 días naturales.
- El servicio inalámbrico de izzi pocket permite hasta 10 dispositivos conectados simultáneamente, en el entendido que el servicio de internet será compartido entre todos los dispositivos conectados.

### **3. Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones**

- Los niveles y compromisos de calidad que se ofrecen, se cumplirán en términos de la legislación vigente o del Contrato de Prestación de Servicios, según corresponda.

### **4. Cancelaciones**

- En virtud de que la modalidad contratada es el prepago, la vigencia del contrato se entenderá indefinida, pudiendo el Suscriptor abonar saldo a su cuenta, o abstenerse de hacerlo en cualquier momento, siendo la obligación de izzi la de prestarle el servicio de conectividad al equipo, siempre y cuando se haya efectuado la recarga correspondiente.
- En caso de que hayan transcurrido más de 365 días sin que el Suscriptor haya realizado recarga alguna, automáticamente quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el servicio y quedando el Suscriptor obligado a devolver los equipos.
- El Suscriptor podrá cancelar los servicios, sin responsabilidad, en los siguientes casos:
  - a) Si izzi hace caso omiso injustificadamente a cualquier solicitud presentada, debidamente formulada por el Suscriptor para la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste.
  - b) Por el incumplimiento de izzi a cualquier disposición del contrato de prestación de servicios.
  - c) En caso de que izzi no cumpla con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera del contrato.
  - d) En caso de que izzi modifique unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
  - e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
  - f) Por incumplimiento de parte de izzi a cualquier disposición legal, reglamentaria, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier otra disposición en materia de telecomunicaciones aplicable.

### **5. Atención a Clientes**

- izzi pone a disposición del Suscriptor, los siguientes medios para efectuar sus recargas y/o abonos, así como consulta de saldos y quejas: (i) página web; (ii) el CAT y, (iii) app izzi. Los medios de Atención al Cliente están disponibles las 24 horas y los 365 días del año.
  - [www.izziflex.mx](http://www.izziflex.mx)
  - izzi flex app
  - 800 120 0230
- Nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

	CALL CENTER	WEB	APP
Información general	✓	✓	✓
Contratación	✓	✓	✗
Recargas	✓	✓	✓
Cambios de servicio	✓	✓	✓
Cambio de domicilio	✓	Chat	Chat
Domiciliación de pago	✓	✓	✓
Seguimiento a pedidos	✓	✓	✓
Consulta de saldos	✓	✓	✓
Reprogramación de visitas	✓	Chat	Chat
Corrección de datos	✓	✓	Chat
Facturación y correcciones	✓	✓	Chat
Solicitud de ajustes	✓	Chat	Chat
Recepción de quejas por mal servicio	✓	Chat	Chat
Cambio de equipo por fallas no imputables al Suscriptor	✓	Chat	Chat
Cancelaciones	✓	✗	✗

- Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del servicio contratado, el Suscriptor podrá acudir en vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).