



CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO DE TELEFONÍA

1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS RESIDENCIALES Y EMPRESARIALES (PYME)

Twister Telecom cuenta con telefonía con una excelente calidad de servicio digital, el suscriptor residencial puede contratar una línea telefónica en su domicilio y el suscriptor empresarial hasta dos líneas telefónicas en su negocio, pagando una mensualidad por cada una de ellas y puede llegar a instalar hasta tres aparatos telefónicos por cada línea (esta instalación es por cuenta del suscriptor) El Servicio telefónico incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías, hasta 100 minutos o fracción de llamadas a números de celular, y hasta 100 minutos o fracción de llamadas de larga distancia internacional a Estados Unidos y Canadá.

El suscriptor que desee hacer llamadas a destinos internacionales mundiales debe solicitarlo por escrito al Centro de atención al Suscriptor y las llamadas se cobrarán con la tarifa vigente de acuerdo con el Anexo I de tarifas vigentes y registradas ante el IFT.

2.- TRÁMITES Y EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Twister Telecom proporcionará un cable módem para telefonía que tiene la posibilidad de entregar el servicio a dos equipos telefónicos, Twister Telecom no proporciona, ni vende los aparatos telefónicos, estos son responsabilidad del suscriptor y puede conectarlos al servicio telefónico siempre y cuando sean compatibles para telefonía analógica o digital.

3.- INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO

Se valida que el domicilio del suscriptor o la pequeña Empresa se encuentre dentro del área de cobertura del servicio de Twister Telecom, se procede a la contratación del servicio por parte del suscriptor, ya que es dado de alta en el sistema de Administración y facturación de la Empresa se emite la orden de instalación para que este programe la fecha y hora de instalación del servicio; los instaladores recabarán la aceptación y recepción del servicio activo y funcionando en el domicilio del suscriptor.



4.- FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

De acuerdo a la fecha de instalación del servicio en el domicilio del suscriptor se ubicará en algunos de los dos periodos que tenemos para la facturación y cobranza, cuyas fechas de vencimiento son los días 5 y 19 de cada mes.

Para el cálculo de las llamadas excedentes de cada mes y la facturación de los destinos no incluidos o excedentes de Larga Distancia internacional a Estados Unidos y Canadá, excedentes a Celular, llamadas de Larga Distancia Internacional mundial, tenemos un periodo de cobro de un mes pasado, por lo que siempre cobraremos el mes actual y los consumos excedentes del mes anterior, con recordatorio de pago con cinco días de anticipación a la fecha de vencimiento, si a los diez días pasada la fecha límite de pago asignada al suscriptor no se recibe el pago mensual se le restringe el servicio de llamadas de salida (solo recibe llamadas) después de veinte días de no recibir el pago se realiza la suspensión total del servicio.

La Empresa entregará en caso de excedentes de llamadas una relación con el detalle de todas las llamadas, duración y destinos de los números a que se llamó desde su servicio.

La reconexión del servicio después de este plazo tendrá un costo de \$ 150.00 pesos.

5.- POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La Empresa y todos sus empleados cumplen con las políticas de resguardo y confidencialidad de los datos sensibles del suscriptor y sus llamadas, por lo que no darán acceso a esta información, a menos que alguna autoridad lo solicite por cuestiones de seguridad o prevención de delitos.



6.- PROMOCIONES DE SERVICIO

Las promociones que realiza Twister Telecom para dar a conocer el servicio que se presta, se realizan de la siguiente forma:

- a) A través de los diversos medios de comunicación como es el caso de prensa, radio y televisión; mediante anuncios y spot comerciales.
- b) Distribución de volantes que se proporcionan al público en general, que contengan información de la programación, tarifas y domicilio de las oficinas.
- c) Instalación de stands para puntos de ventas en las plazas principales o centros de afluencia pública.

Anexo I – TARIFAS VIGENTES PARA LLAMADAS EXCEDENTES DEL PAQUETE ÚNICO Y DE DESTINOS INTERNACIONALES NO INCLUIDOS

Tarifas vigentes para excedentes sin impuestos	
TIPO DE TRÁFICO	TARIFA
Teléfonos fijos (por evento.)	\$1.40
Celular (minuto o fracción)	\$2.00
Internacional USA/CAN (minuto o fracción.)	\$5.00
Centroamérica (minuto o fracción)	\$5.00
Sudamérica (minuto o fracción)	\$7.00
Resto de Mundo (minuto o fracción)	\$15.00
Europa	\$20.00
Internacional Cuba (minuto o fracción)	\$20.00

Las llamadas excedentes se facturan y cobran en el mes posterior al evento de acuerdo al periodo del contrato del suscriptor.