



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### 1.- GLOSARIO TÉCNICO Y COMERCIAL

Para un óptimo entendimiento del Código Comercial, se precisan las siguientes definiciones que serán utilizadas en el mismo:

**Acometida:** Instalación física de cable coaxial para proporcionar el servicio desde un “Tap” a la fachada del domicilio del Suscriptor.

**Bonificación:** Corresponde a la cantidad económica equivalente al número de días que se descuentan a la mensualidad del Suscriptor por falta o falla de alguno o algunos de los servicios instalados; o bien se hace acreedor a este beneficio cuando la Gerencia determine un descuento de cargo por buen historial de pagos.

**Cable módem:** equipo terminal por medio del cual se proporciona el servicio de internet al Suscriptor.

**Cable módem para telefonía:** equipo terminal por medio del cual se proporciona el servicio de internet y de la telefonía al Suscriptor

**CAS: Centro de Atención al Suscriptor,** local comercial de Twister Telecom donde se atiende directamente al Suscriptor, ubicada en Avenida Benito Juárez Sur, número 500, segundo piso en la colonia Francisco Murguía, en la ciudad de Toluca, Estado de México con horarios de atención personal al suscriptor de 9:00 de la mañana a las 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 horas a 15:00 horas.

**CAS telefónico:** Número telefónico al que los Suscriptores pueden comunicar sus quejas, sugerencias y/o iniciar aclaraciones.

**CAS electrónico:** Es la dirección de correo electrónico a la que los Suscriptores podrán direccionar sus quejas, sugerencias y/o iniciar aclaraciones:

suscriptores@twistertelecom.mx o bien en la sección CONTACTO de la página [www.twistertelecom.mx](http://www.twistertelecom.mx)

**Contrato:** Se refiere al convenio de contratación de los servicios de Sistema CV Siete S.A. de C.V. (Twister Telecom).



**Equipo:** Cable módem o cable módem para telefonía, necesarios para la prestación del/los servicio

(s) contratados.

**Estado de cuenta:** Documento en el que se hace constar los cargos del suscriptor, saldo anterior, pagos realizados importe de rentas, cargos adicionales, total a pagar, fecha de facturación y fecha de corte.

**Fecha límite de pago:** Último día en que el suscriptor puede realizar el pago de los servicios contratados, sin que le sea suspendido el servicio.

**Folio de Suscriptor:** Número de identificación del suscriptor, que sirve como identificador de su información (datos generales, servicios y condiciones del servicio).

**IFT-** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Lista de Precios Servicios Adicionales:** Tarifas vigentes correspondientes a servicios adicionales que podrá ser consultada por los suscriptores en el sitio web [www.twistertelecom.mx](http://www.twistertelecom.mx) así como en los CAS.

**Mensualidad:** Pago correspondiente que deberá de realizar el Suscriptor por la prestación de los Servicios.

**Modalidad de pago:** El servicio de telecomunicaciones que presta twister telecom frente al suscriptor, se paga en la modalidad de mensualidad adelantada.

**Orden de servicio:** Formato que se emite desde el sistema de administración para ordenar una actividad al Área Técnica de Twister Telecom, y que implica un servicio por instalar o alguna modificación que se realizará en el domicilio del Suscriptor.

**Pagaré:** Título de crédito suscrito por el Suscriptor a favor de Sistema CV Siete, S.A. de C.V. y que se hará efectivo en el caso de que, habiendo terminado el contrato, cuando el Suscriptor no realice la devolución de los equipos dados en arrendamiento en buen estado y funcionamiento.

**PROFECO** - Procuraduría Federal del Consumidor



**Promoción vigente:** Toda actividad o paquete comercial temporal que emita Twister Telecom como parte de su estrategia comercial.

**Reporte de falla o queja del servicio:** Procedimiento que el Suscriptor podrá levantar a través de los CAS que proporciona la Empresa, respecto a una falla o queja del servicio que tiene contratado, para que se atienda, resuelto o restablecido en sus servicios.

**Servicio:** Servicio de telecomunicaciones que el Suscriptor contrata con Twister Telecom.

**Servicios Adicionales:** Se refiere a los servicios que presta Twister Telecom al Suscriptor, distintos a los contenidos en el contrato, como podría serlo el cambio de domicilio, ubicación, entre otros.

**Suscriptor:** Es la persona física o moral titular del Contrato.

**Suscriptor Desconectado:** Suscriptor que ha dejado de pagar su mensualidad.

**Suscriptor Suspendido:** Suscriptor que no tiene realizado el pago de dos mensualidades continuas.

**Servicio en Baja:** Suscriptor que no tiene reflejado pagos en la cuenta de servicios a partir de tres meses o en su caso decida dar de baja los servicios contratados.

**Tarifa(s):** Costos de los servicios de telecomunicaciones que se encuentran inscritos en el Registro Público de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones y que se pueden consultar en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

**Tap:** Componente terminal de la red externa a través de la cual se conecta el servicio al domicilio del Suscriptor por medio de una acometida.

**Twister Telecom:** Marca registrada por la cual la empresa Sistema CV Siete SA de CV comercializa sus servicios.

**Visita Técnica:** Servicio que proporciona Twister Telecom para realizar modificaciones en los servicios contratados (adiciones, cambio de domicilio, ubicación de equipos)

**Zona de cobertura:** Colonias y calles dentro de la localidad, donde físicamente se tiene la Red construida y funcionando dentro de la población autorizada para prestar el servicio al Suscriptor.



## 2.- SERVICIOS

### 2.1 Servicios

Se refiere a los servicios que **Twister Telecom** ofrece a los suscriptores, y que se clasifican en 2 rubros:

1. **Servicios de Telecomunicaciones:** se refiere a los servicios de Telecomunicaciones que presta Twister Telecom A) Servicio de transmisión bidireccional de datos o servicio de Internet B) Servicio de telefonía fija C) Paquetes de servicio de internet y servicio de telefonía fija
2. **Servicios Adicionales:** se refiere a los servicios que presta Twister Telecom al suscriptor, distintos a los contenidos en el contrato, como podría ser el cambio de domicilio, ubicación, entre otros.

#### 2.1.1. Servicios de Telecomunicaciones

A continuación se enlistan los Servicios de Telecomunicaciones que ofrece Twister Telecom a los suscriptores, así como los plazos de instalación. Estos servicios pueden adquirirse de forma individual o en paquete atendiendo a las promociones que Twister Telecom tenga vigentes:

Tipo de Servicio	Nombre del Servicio	Descripción	Plazo
Internet	Internet 10	Servicio de capacidad de 10.	Se estima un plazo de 72 horas máximo para hacer instalación de los servicios contratados. Atendiendo a que el Suscriptor no se encuentre fuera del área de servicio o exista imposibilidad
Internet	internet 20	Servicio de capacidad de 20	
Internet	internet 30	Servicio de capacidad de 30	
Telefonía fija	Paquete con Internet	Servicio de telefonía fija con llamadas locales, a celulares y larga distancia EUA y Canadá	



## 2.1.2 Servicios Adicionales

El siguiente listado contiene los servicios adicionales que TwisterTelecom ofrece a los suscriptores, así como el plazo máximo de los mismos.

	Nombre del Servicio	Descripción	Plazo
Otros Servicios	Reemplazo de equipos	Reemplazo de equipos por fallas	Instalación en un plazo no mayor a 72 horas después de solicitado el servicio
	Cambio de Servicio	Aumento o disminución de de la velocidad de Internet.	Inmediato previo pago
	Cambio de Domicilio	Servicio que se realiza y cobra cuando el Suscriptor solicita el cambio de su servicio a otra dirección con Zona de cobertura.	Instalación en un plazo no mayor a 72 horas después de solicitado el servicio
	Cambio de Lugar	Este servicio se proporciona y se cobra para cuando el equipo de Internet se puedan cambiar de lugar dentro del mismo domicilio.	Instalación en un plazo no mayor a 72 horas después de solicitado el servicio
	Venta de Cable Módem	Venta del equipo a solicitud del Suscriptor.	Entrega inmediata previo pago en los CAS con vista en disponibilidad en almacén
	Visita Técnica	Este servicio se realizará cuando: a) El Suscriptor solicite el aumento de servicios. b) El Suscriptor solicite El cambio de lugar y domicilio.	Un plazo no mayor a 72 horas posteriores a que se solicitó el servicio.
	Reconexión de Servicios	Se realizará en el caso de los Suscriptores Desconectados o Suspendidos Es el servicio que se realiza para activar la señal de los Suscriptores que se encontraban en el sistema con un estatus de Desconectado o Suspendido.	Se realizará una vez que el sistema administrador se registre el pago.
	Reactivación de Servicios	Se realizará en aquellos Contratos en el que los Suscriptores se encuentren en el estatus de Baja	La reactivación se realizará una vez que el sistema administrador registre el pago.



## **2.2. Política Servicios**

### **2.2.1 Políticas Servicios Telecomunicaciones**

#### **A.- Servicios de Internet**

1. Solo podrá ofrecerse el Servicio de Internet de manera independiente en el caso de los anchos de banda de 10, 20 y 30.
2. El servicio de Internet en cualquiera de los anchos de banda contratados, incluye el costo por el arrendamiento del cable módem inalámbrico.
3. Los servicios de internet tendrán un ancho de banda asimétrico, respetando la regla de hasta 2 a 1.
4. El servicio de Internet aplicará en servicio residencial; no aplica para negocios que usen este Servicio para explotación comercial (enlistando sin limitar: café- internet, cibercafé o similares).



## B.- Servicios de Telefonía fija

1. Solo podrá ofrecerse el Servicio de telefonía fija al suscriptor que tenga contratado un servicio de internet 10 o superior.
2. El servicio de telefonía fija con cualquiera de los anchos de banda contratados, incluye el costo por el arrendamiento del cable módem para telefonía y servicio inalámbrico de internet.
3. Llamadas a números fijos locales y de larga distancia nacional incluidos
4. Llamadas a números celulares o móviles con hasta 100 minutos sin costo no acumulable
5. Llamadas internacionales a Estados Unidos o Canadá con hasta 100 minutos sin costo
  - a. Estados Unidos y Canadá con prefijo telefónico 1 b.
  - Alaska con prefijo telefónico 1907
  - c. Canadá con prefijo telefónico 1867, excepto prefijo 124624 d.
  - Hawai con prefijo telefónico 1808
  - e. Islas Vírgenes con prefijo telefónico 1340
  - f. Puerto Rico con prefijo telefónico 1787 y 1939
6. Las llamadas internacionales a otros destinos mundiales no están incluidos, pero se pueden solicitar con costo de tarifas Publicadas de acuerdo al área o código que se llama con un costo adicional de tres minutos por enlace de llamada.
7. Las llamadas excedentes al paquete se cobran por separado de acuerdo a las tarifas registradas en el IFT
8. Salvo que se indique de forma distinta el tiempo de duración de las llamadas se cobra por minuto o fracción y de acuerdo a ello se cobrará las llamadas
9. Las llamadas locales a teléfonos fijos o larga distancia nacional se cobrarán por evento



### 2.2.2 Compromisos de Calidad

**SERVICIO DE INTERNET** – Los servicios de transmisión bidireccionales de datos (servicio de internet) cumplen con las siguientes características de calidad:

- a) La capacidad de transmisión direccional de datos de la red pública de telecomunicaciones no será menor de 5,120 (cinco mil ciento veinte) Kbps.
- b) El nivel de confiabilidad para los enlaces bidireccionales es igual o mayor a 99.95% de operación.
- c) El servicio que se prestará con equipos cable módem con capacidad de prestar el servicio de forma inalámbrica.
- d) La reparación de la fallas del servicio se realizará en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la presentación del reporte de queja o falla

**SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA** – Los servicios de telefonía fija (transmisión de voz) cumplen con las siguientes características de calidad:

- a) Calidad de voz digital cumpliendo los estándares de QoS Latencia y MOS
- b) Encriptado de audio enviado a través de nuestra infraestructura
- c) Disponibilidad del servicio a cualquier destino nacional, llamadas a celulares o destino internacional incluido en el paquete
- d) Acceso a destinos internacionales mundiales a solicitud del suscriptor con cobro por media de las tarifas publicadas
- e) La reparación de la fallas del servicio se realizará en un plazo no mayor a 24 horas contadas a partir de la presentación del reporte de queja o falla





### 2.2.3 Políticas Servicios Adicionales

#### A.- Políticas Cambio de Servicio

El cambio de servicio únicamente podrá ser solicitado por el **Suscriptor titular del contrato** y atendiendo a las siguientes políticas:

Servicio	Cambio	Lo tendrá que realizar	Vía	Cobro
Internet	Aumento de velocidad o ancho de banda de Internet Contratado	Suscriptor	CAS	Proporcional por la diferencia en el precio de velocidad, lo cual debe ser pagado por el Suscriptor al momento de solicitar el cambio
	Disminución de velocidad o ancho de banda de Internet Contratado	Suscriptor pagará reconexión + días proporcionales de servicio.	CAS	Genera Cobro y se limita hasta internet 5 como mínimo.
Telefonía fija	Incremento del servicio	Suscriptor	CAS	Genera cobro de activación de servicio
	Cancelación del servicio	Suscriptor	CAS	No Genera cobro

**\* El cambio de servicio aparecerá en la factura correspondiente al mes siguiente.**



## B.- Políticas Cambio de Domicilio

El **Suscriptor** podrá solicitar el cambio de domicilio en cualquier momento, siempre y cuando haya cumplido con los siguientes requisitos:

1. El nuevo domicilio tendrá que ubicarse en una Zona de Cobertura de Red de Twister Telecom.
2. El Suscriptor se encuentre activo. (Este al corriente en sus mensualidades).

## C.- Políticas Cambio de Ubicación

El cambio de ubicación del equipo o los equipos dentro del domicilio se realizará siempre y cuando haya cumplido con los siguientes requisitos:

1. No exista imposibilidad técnica para realizarlo.
2. El Suscriptor se encuentre activo. (Este al corriente en sus mensualidades).
3. Se haya realizado el pago correspondiente a este servicio adicional.

## D.- Políticas Modificación de Paquetes

El **Suscriptor** podrá realizar en cualquier momento adición a los servicios que tiene contratados; para ello deberá

1. No tener adeudos en los servicios previamente contratados (Si el **Suscriptor** desea realizar una modificación de servicios en los tres días previos a la **Fecha Límite de Pago**, deberá de cubrir la mensualidad antes de realizar la solicitud de pago).
2. Acudir al CAS Físico
3. Requisar el formato que le sea proporcionado, firmarlo
4. Proporcionar una cita de visita a su domicilio y
5. Cubrir el pago anticipado por los servicios adicionales



#### E.- Reconexión de Servicios a Suscriptores Desconectados

Los **Suscriptores Desconectados** solo tendrán la opción de pago en el CAS Físico, debido a que se recalcula la mensualidad del adeudo de acuerdo a la fecha en que se presente a pagar. Los cálculos que ejecutará el sistema, serán los siguientes:

Fecha de pago	Cobro a realizar
Del 1er día y hasta el 10º día después del corte	Mensualidad Completa
Del 11vo día y hasta la fecha de inicio de su periodo de servicio	Reconexión + días proporcionales de servicio.

#### F.- Política Reconexión de Servicios de Suscriptores Suspendidos

La reactivación del **Suscriptor Suspendido** se realizará de manera inmediata, una vez que el Suscriptor realice el pago de su reconexión más la cantidad que resulte del cálculo siguiente:

Fecha de pago	Cobro a realizar
Cualquier día del mes siguiente en el que deje de pagar	Reconexión + días proporcionales que se calculan desde la fecha del pago hasta la fecha de inicio de su Periodo de Servicio.



Twister podrá efectuar llamadas telefónicas a los Suscriptores Suspendidos con la finalidad de invitar al Suscriptor a reactivar el servicio y evitar que el Suscriptor pase al estatus de Servicio en baja.

#### **G.- Política Reconstratación de Servicios**

Para reactivar los servicios contratados anticipadamente, el Suscriptor con Servicios en baja tendrá que realizar nuevamente el pago de Activación de Servicio de Internet.

En la reconstratación del servicio aplicará las mismas políticas de instalación del servicio y del cobro de proporcionales como si se tratará de un contrato nuevo. En reconstratación no aplica la bonificación de su pago en su primera mensualidad, ni otras promociones vigentes.

#### **H.- Servicio de Paquete de Internet + Telefonía**

El servicio contratado por el **Suscriptor** se podrá convertir en un paquete internet + Telefonía, se considera al Suscriptor que tenga contratado el servicio de internet 10 o superior y desee incorporar la telefonía, con el beneficio del precio de paquete, se deberá cambiar el cable módem actual a un cable módem de telefonía.



### **3.- CONTRATACIÓN**

#### **3.1 Políticas Generales**

Los requisitos para contratar los servicios que ofrecerá Twister Telecom son:

1. Ubicarse dentro de la zona de cobertura
2. Que el solicitante sea mayor de edad
3. Que la acometida no sea mayor a 80 metros de cable entre el Tap y la fachada del domicilio
4. Que el solicitante en caso de haber sido Suscriptor, no haya causado baja por incumplimiento de pago.
5. Que el solicitante en caso de haber sido Suscriptor, no haya entregado los equipos.

Una vez realizada la contratación, Twister Telecom proporcionará los servicios, siempre y cuando el Suscriptor cumpla con los siguientes requisitos:



1. Realice el pago de la Contratación del Servicio (en servicio o paquete de de internet 20, se tomará a cuenta de su primera mensualidad), No aplica en el servicio de Internet 10.
2. Reconozca el monto de su mensualidad y el pago del arrendamiento de los equipos instalados.
3. Firme el Contrato de Prestación de Servicios.
4. Acepte el plazo forzoso por promoción que se encuentra vigente en el momento de realizar su contrato de prestación de servicio.
5. Proporcione los siguientes documentos de soporte para su contrato:
  - Copia de Identificación Oficial (Credencial de Elector “IFE” o INE, Licencia, Pasaporte, Cartilla Militar, Cédula Profesional)
  - Comprobante de domicilio (Luz, agua, teléfono, predial, estado de cuenta bancario, entre otros)
6. En caso de requerir factura de sus servicios, copia de RFC, domicilio fiscal y correo electrónico.

El plazo mínimo para contratar cualquier otro servicio de Internet o paquete de Internet + telefonía será por tres meses completo.

### **3.2 Instalación**

Únicamente se realizará instalación de servicio en el domicilio del Suscriptor cuando sea ingresado en Sistema su contrato:

1. El pago de Contratación de Servicio Internet, servicio de internet y telefonía.
2. El pago de proporcionales + Instalación Adicional o Visita Técnica según sea el caso.
3. El pago de proporcionales por adición de telefonía al servicio de Internet.

El Contrato de Arrendamiento deberá especificar el equipo en arrendamiento que se deja instalado en el domicilio. Al momento de haberse realizado la instalación, el técnico identificado de la Empresa entregará el servicio activado y será recibido con firma de aceptación del Suscriptor.



También será responsabilidad del Técnico Instalador llenar el pagaré con el valor del equipo instalado para prestar el servicio y recabar la firma del **Suscriptor**.

## 4.- PAGO DE SERVICIOS

### 4.1 Conceptos y Políticas Generales

Los **servicios ordinarios** se registrarán en la factura del **Suscriptor** como:

#### Servicios Ordinarios

---

Mensualidad Internet o paquete de internet + Telefonía, así como arrendamiento del equipo con costos e impuestos desglosados individualmente

Su costo será el determinado en la contratación.

Los **servicios adicionales** aparecerán en la factura del suscriptor bajo los siguientes conceptos:

Servicios Adicionales
Contratación
Instalación
Activación de Servicio Internet o Internet + telefonía
Cambio de domicilio
Cambio de Lugar
Visita Técnica
Instalación Adicional
Proporcionales
Llamadas excedentes del paquete
Compra de cable módem
Cobro adicional



El pago de activación y firma de contratación será el que realiza el Suscriptor al momento en que adquiere cualquiera de los servicios que proporciona **Twister Telecom** a través del Contrato de Prestación de Servicios. El pago de otros servicios adicionales, deberán ser liquidados en **CAS**.

**Twister Telecom** no realizará cobros parciales, por lo que al Suscriptor que no efectúe el pago completo de mensualidad de manera anticipada, se le suspenderá la señal.

Para el caso de adición de telefonía además del cobro de la Visita Técnica o Instalación Adicional se cobrará por anticipado los días proporcionales de renta del nuevo equipo. El cálculo se realizará tomando como base la fecha de Contratación y hasta la fecha de inicio de periodo de servicio que tiene su decodificador Principal.

En el caso de incorporación al servicio de telefonía al servicio de Internet, se cobrará anticipadamente los días proporcionales de renta tomando la fecha de contratación hasta la fecha de inicio de periodo de servicio.

La regla para calcular los días proporcionales en servicios adicionales será de acuerdo a la fecha de pago de su Instalación Adicional o Visita Técnica hasta la fecha límite de su siguiente pago.

## 4.2 PERIODOS DE FACTURACIÓN Y FECHAS LÍMITES DE PAGO

**Twister Telecom** asignará dos periodos de servicios para sus Suscriptores, el cual será asignado de acuerdo a la Fecha de Instalación de servicios:

	Primer periodo de servicios	Segundo periodo de servicio
Periodo de servicio	del 20 al 19 del siguiente mes	del 5 al 4 del siguiente mes
Fecha límite de pago	19 de cada mes	4 de cada mes
Fecha de cierre de señales o servicio	20 de cada mes	5 de cada mes





La **Fecha Límite de Pago** será asignada de acuerdo al Periodo de Servicio que le corresponda.

La **Fecha de Cierre** de señales o servicios será realizada automáticamente a las 0:00:01 horas del día inmediato posterior a la Fecha Límite de Pago.

Se realizará un recordatorio de pago con un mínimo de cuatro días antes de la Fecha Límite de Pago a través de la entrega física del Estado de Cuenta en el CAS o por correo electrónico a la dirección que proporcione el **Suscriptor**.

#### **4.3 FACTURACIÓN**

Una vez que se haya registrado su pago, en forma automática se emitirá la Factura Electrónica desde el Sistema de administración.

El **Suscriptor** podrá solicitar que se envíe la factura electrónica a su cuenta de correo electrónico al inicio de la contratación o solicitarla impresa directamente en el **CAS**.

#### **4.4 ESTADOS DE CUENTA**

Los Suscriptores podrán revisar la información del saldo pendiente a pagar y su último pago realizado a través del Estado de Cuenta entregado en el CAS al Suscriptor o por correo electrónico a la dirección que proporcione el **Suscriptor**.

Los Estados de Cuenta serán entregados a más tardar cuatro días antes de que finalice el periodo de servicio del Suscriptor

#### **4.5 FORMAS DE PAGO**

El **Suscriptor** podrá elegir la forma de pago de la mensualidad de acuerdo a las opciones que presente Twister Telecom al momento de su contratación.

Podrá pagar en el CAS, en tiendas OXXO o en sucursales bancarias autorizadas

Para el caso del pago a través de Tarjeta de Crédito o Débito el Suscriptor podrá acudir al CAS para realizar su pago a través de la Terminal



Los Vendedores por cambaceo podrán recibir dinero en efectivo del Suscriptor en el Caso de contratación o activación del servicio de Internet, telefonía fija.

Obligatoriamente el vendedor por cambaceo deberá entregar un recibo original y foliado de la Empresa, mismo que puede ser canjeado por una factura o recibo emitido desde el sistema de administración.

## 5.- TARIFAS

### 5.1 POLÍTICAS TARIFAS

Las Tarifas Vigentes serán las últimas tarifas que se hayan ingresado a registro ante el IFT las que regirán los precios de todos los servicios

### 5.2 BONIFICACIONES

Una bonificación podrá ser aplicada si existe alguna falla en la prestación de los servicios y sea imputable a la Empresa que exceda 24 horas consecutivas.

Para poder iniciar un procedimiento de bonificación es necesario que el Suscriptor cuente con el número de folio de reporte del servicio por suspensión o falla, y se verá reflejada en la factura del mes inmediato siguiente.

## 6.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SUSCRIPTORES

### 6.1 ACLARACIONES DEL SERVICIO AL SUSCRIPTOR

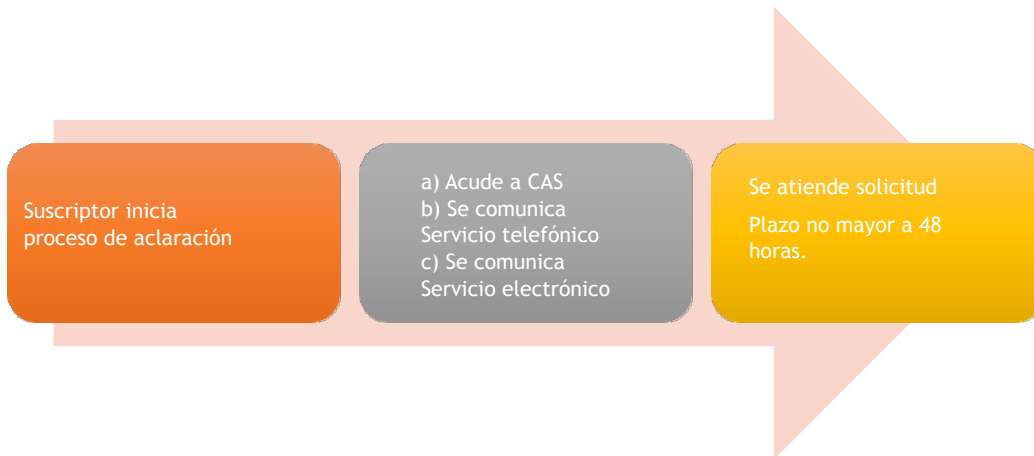
Si el **Suscriptor** desea realizar una **Aclaración** por los servicios recibidos o bien por los cobros generados podrá realizarlo a través de nuestros **CAS**, **CAS Telefónico** o **CAS Electrónico**:





- a) El **Suscriptor** acude directamente al **CAS** con domicilio en Avenida Benito Juárez 500, segundo piso, colonia Francisco Murguía en Toluca para solicitar su aclaración sobre sus servicios contratados, dentro de los horarios de oficina y atención personal al suscriptor son de 9:00 de la mañana a las 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 horas y hasta las 15:00 horas.
- b) A través del **CAS Telefónico** al número de teléfono local **722 4 54 11 44** con atención directa de las ejecutivas de Atención al Suscriptor en horarios de oficina y servicio de 24 horas de buzón de voz.
- c) Por medio de nuestro **CAS Electrónico** a través de la página de internet [www.twistertelecom.mx](http://www.twistertelecom.mx) en la sección de contacto, donde se genera de forma automática un correo al Gerente del área comercial para atención de la solicitud de aclaración, y mediante llamada telefónica se establece cita para acudir al domicilio del suscriptor o bien al correo electrónico a la dirección [suscriptores@twistertelecom.mx](mailto:suscriptores@twistertelecom.mx) donde se reciben las solicitudes de aclaraciones o quejas del servicio, la respuesta se genera en un plazo de 48 horas.

**6.2 REPORTE DE FALLAS Y QUEJAS DEL SERVICIO** – Para levantar un reporte de falla o queja del servicio es necesario que el Suscriptor se encuentre al corriente de sus pagos y como Suscriptor activo. Los Suscriptores en suspensión o baja por falta de pago no podrán levantar reportes:





- a) El **Suscriptor** acuda al **CAS** con domicilio en Avenida Benito Juárez 500, segundo piso, colonia Francisco Murguía en Toluca para levantar su reporte de falla o queja sobre sus servicios contratados, dentro de los horarios de oficina y atención personal al suscriptor son de 9:00 de la mañana a las 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 horas y hasta las 15:00 horas. Se levanta un folio con hora, día y naturaleza de la queja, se garantiza una solución en 48 horas.
- b) El **Suscriptor** realiza su reporte de falla o queja por teléfono en el **CAS Telefónico** en el número **722 4 54 11 44** con atención directa de las ejecutivas de Atención al Suscriptor en horarios de oficina y servicio de 24 horas de buzón de voz, El reporte será transferido a el área técnica para que se atienda el reporte y de ser posible se reactivará el servicio de forma remota o se establece una cita para atender de forma directa el reporte en el domicilio del suscriptor, se garantiza atención en 48 horas, siempre y cuando la falla sea imputable al Prestador del servicio.
- c) Por medio de nuestro **CAS Electrónico** a través de la página de internet [www.twistertelecom.mx](http://www.twistertelecom.mx) en la sección de contacto, donde se genera de forma automática un correo al Gerente del área comercial para atención de la solicitud de aclaración, y mediante llamada telefónica se establece cita para acudir al domicilio del suscriptor o bien al correo electrónico a la dirección [suscriptores@twistertelecom.mx](mailto:suscriptores@twistertelecom.mx) donde se reciben las solicitudes de aclaraciones o quejas del servicio, la respuesta se genera en un plazo de 48 horas.

### **6.3 SERVICIO DE BAJA (cancelación de contratos)**

Un **Suscriptor** pasará al estatus de **Baja o cancelado** en los siguientes casos:

- a. Cuando llega al segundo mes sin registro de pago, y/o
- b. Cuando el Suscriptor decida ya no contar con el servicio de **Twister Telecom**

No podrá efectuarse ninguna cancelación del servicio o servicios mientras exista saldo de servicios o arrendamiento del equipo. En algunos casos, solo el Gerente Administrativo podrá realizar la bonificación de estos adeudos, para aplicar la baja o cancelar el servicio,



Para realizar la baja o cancelación del servicio o los servicios Twister Telecom deberá cumplirse por parte del **Suscriptor** lo siguiente:

1. Entregar el equipo instalado en su domicilio o directamente en el CAS, previa cita para recogerlos directamente en el domicilio del Suscriptor,
2. Estar al corriente de los pagos de sus servicios, y
3. Los equipos se encuentren funcionando correctamente

El retiro de acometida se realizará por solicitud del Suscriptor o por determinación del área Técnica y consiste en retirar físicamente el cable desde el Tap, hasta la fachada del domicilio del Suscriptor, en ningún momento se ingresará al domicilio de Suscriptor para retirar cable o accesorios de instalación.

En caso de que el Suscriptor solicite la baja o cancele el servicio de internet y tenga el servicio de Telefonía asociado en paquete, este último quedará cancelado de manera automática.

Al momento de efectuar la baja o cancelación se llenará el formato Acuse de Devolución del equipo anotando la serie correspondiente.

El Suscriptor con estatus de servicio en baja o Contrato cancelado podrá reactivar sus servicios en cualquier momento iniciando el proceso de una nueva instalación.

## **6.4 SERVICIOS NO INSTALADOS POR ESTAR FUERA DE ÁREA DE COBERTURA**

### **6.4.1 POLÍTICAS SERVICIOS NO INSTALADOS.**

Se considerará un **Suscriptor Fuera de Área**, cuando al Suscriptor no se le haya instalado el servicio o servicios solicitados por las siguientes causas:



- a. Cuando el domicilio del Suscriptor se encuentre fuera del área de cobertura de la red externa de Twister Telecom.
- b. Cuando la distancia del domicilio del Suscriptor se encuentre a más de 80 metros del último **Tap** de la red externa de Twister Telecom.
- c. Cuando exista alguna imposibilidad técnica para la instalación del servicio en el domicilio del Suscriptor.
- d. Cuando el Suscriptor intente compartir el servicio contratado en un domicilio diferente al del contrato original del Suscriptor (servicio residencial exclusivo para un domicilio)

Todos los contratos de prestación de servicios que queden clasificados como fuera de área deberán ser cancelados y hacer la devolución del importe cobrado al Suscriptor al levantar dicho contrato, la devolución se realizará por el medio que se haya realizado el pago de acuerdo a la política de la institución bancaria, en caso de pago en efectivo la devolución se realizará a las 24 horas que se haya determinado como servicio fuera de área.

## **6.5 MEDIACIÓN**

En caso de controversia, el suscriptor podrá dar aviso por escrito a la Procuraduría Federal del Consumidor, con domicilio en Calle Santos Degollado Oriente #103, colonia Centro, CP 50000, en la Ciudad de Toluca de Lerdo, Estado de México o bien al teléfono 800 468 8722.