

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022
I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

CÓDIGO DE PRACTICAS COMERCIALES
CONDICIÓN NO. 10
TÍTULO DE CONCESIÓN ÚNICA

Internet • Televisión

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Contenido.



Aviso de confidencialidad: Página 3



Servicios de prestación y descripción: Página 4



Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza de los servicios: Página 5



Niveles y compromisos de calidad que ofrece en los servicios prestados: Página 9



Teléfonos, correos y ubicación de centros de atención a clientes: Página 11



Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparación y realización de las bonificaciones correspondientes: Página 12



Cambio de domicilio, paquete o servicio: Página 14



Política de cancelación de servicios: Página 14



GLOSARIO: Pagina 16

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Aviso de confidencialidad

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES se reserva en todo momento el derecho de modificar los términos y condiciones del presente Código de Prácticas Comerciales.

El Prestador se obliga a mantener en estricta confidencialidad toda la información a que tenga acceso en virtud del Contrato, absteniéndose de comunicarla a cualquier persona ajena; asimismo, se compromete a utilizarla exclusivamente para el desarrollo y ejecución del Contrato, obligándose a devolver los documentos que le fueran proporcionados por EL CLIENTE o que se hayan generado con motivo del cumplimiento del Contrato, y a destruir todo aquel material electrónico que se encuentre en su poder, al término del Contrato. El Prestador mantendrá en todo momento la más absoluta confidencialidad sobre los términos del Contrato, así como sobre cualquier información y documentación, técnica, administrativa, de operación, o de cualquier clase, o naturaleza, que le sea proporcionada por EL CLIENTE con ocasión de las actividades realizadas al amparo del Contrato.

El Prestador no divulgará, en forma total o parcial, la información proporcionada por EL CLIENTE, a ninguna persona que no sea su empleado, accionista, consejero, agente y/o contratista que se encuentren directamente relacionados con el cumplimiento del Contrato, así mismo el Prestador se obliga a tomar las provisiones necesarias a fin de que sus empleados, socios, representantes, consultores y subcontratistas asuman la misma obligación, respondiendo solidariamente por su cumplimiento.

Los datos, información y resultados que sean revelados por EL CLIENTE al Prestador o a los que esta última tenga acceso con motivo del Contrato, no dejarán de ser propiedad de EL CLIENTE y constituyen un secreto industrial, en términos del Título Tercero, Capítulo Único de la Ley de la Propiedad Industrial y por lo tanto quedan sujetos a lo establecido por los artículos 82, 83, 85 y 86 de dicho ordenamiento legal por lo que el Prestador se obliga a no divulgarlos, aceptando desde este momento que la violación o incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula podrá encuadrarse dentro de los supuestos contemplados en las fracciones III, IV y V del artículo 223 de la citada Ley de la Propiedad Industrial, y de las Leyes Civiles y Penales correspondientes.

El incumplimiento por parte del Prestador de las obligaciones y confidencialidad establecidas en el Contrato dará derecho al Cliente a solicitar la correspondiente indemnización, así como el pago de los daños y perjuicios que tuviere por motivo de su incumplimiento.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Servicios de prestación y descripción.

a) Servicios.

Los servicios comercializables de LA COMPAÑIA son:

1. Televisión por cable (restringida).
2. Transmisión bidireccional de datos (internet comercial/residencial).
3. Cualquier otro Servicio que preste o pueda prestar en términos de la legislación aplicable.

b) Descripción de Servicios.

1. Televisión por cable:
Es el servicio de distribución de canales de televisión, el cual ofrece acceso a canales en Definición Estándar, definición digital y Alta definición (HD), mediante la RED HFC y/o FTTH.
2. Transmisión bidireccional de datos:
Es el servicio de acceso a Internet a través de la infraestructura de LA COMPAÑIA, el cual ofrece diferentes velocidades de navegación de descarga, así como de carga, mediante la RED HFC y/o FTTH.

El servicio de internet es ilimitado, y la velocidad de carga y descarga contratados es el acceso de EL CLIENTE al servicio de internet comercial/residencial, estas velocidades podrán ser consultadas en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones con la siguiente liga:

https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

LA EMPRESA entregará en formato de comodato los módems y/o el equipo de ONT con los cuales EL CLIENTE podrá tener acceso al servicio de navegación de internet en sus residencias y/o negocios, este equipo no tendrá costo alguno, si el equipo se llegara a dañar por parte de EL CLIENTE, este correrá con el cargo del equipo de acuerdo con los costos aplicables en ese momento.

3. Cualquier otro Servicio que preste o pueda prestar en términos de la legislación aplicable.

LA COMPAÑIA podrá comercializar cualquier tipo de servicio de telecomunicaciones de acuerdo con lo estipulado en La Concesión Única para uso comercial de la cual sea poseedora, siguiendo los lineamientos que esto conlleve.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza de los servicios.

a) Documentación requerida para realizar contrato:

1. Tratándose de personas físicas:

- Identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.
- Teléfono de contacto.
- Correo de contacto.

2. Tratándose de personas morales:

- Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente.
- 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).
- Copia de identificación oficial del Representante Legal.
- Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
- Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación).
- Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.
- Teléfono de contacto.
- Correo de contacto.

b) Validación:

Una vez que EL CLIENTE haya previamente seleccionado el Servicio que requiera, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

1. Se validará factibilidad sobre el domicilio donde EL CLIENTE requiere el o los servicios.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

2. LA COMPAÑIA realizará las evaluaciones y/o investigaciones crediticias a través de los medios que estime conveniente.
3. En caso de ser técnicamente factible y LA COMPAÑIA cuente con disponibilidad y cobertura de los Servicios, se revisará que EL CLIENTE y este domicilio no cuentan con adeudo, en caso de que se cuenta con adeudo, se solicitará al cliente que sea liquidado de forma inmediata para www.startelecomm.mx proseguir con el proceso de contratación.
4. Teniendo la factibilidad y la revisión de no adeudos, se procederá a realizar contrato, el cual estará validado por la PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR en su formato de contrato de adhesión autorizado el cual podrá validarse en oficinas físicas y en nuestro portal de internet en la sección de PERMISOS y subcarpeta PROFECO.
5. EL CLIENTE previamente deberá notificar a LA COMPAÑIA si desea que se le facture los servicios contratados, para tal facturación se requerirán los documentos del inciso a) de este apartado denominado como "Documentación requerida para realizar contrato", adicionando únicamente en caso de ser persona física con actividad empresarial su constancia de situación fiscal donde se pueda observar los datos fiscales.

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

El día de instalación señalado será el día en que formalmente inicie la prestación de servicios.

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 los días de instalación no será mayor a 10 (diez) días hábiles para realizar esta acción.

c) Tarifas:

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo de EL CLIENTE que se obliga a pagar a favor de LA COMPAÑIA por la prestación de los Servicios de que se traten que estará estipulada en el contrato de adhesión realizado entre ambas partes.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Las Tarifas, se encuentra debidamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

Las tarifas podrán ser consultadas por el público en general a través nuestro portal web www.startelecomm.mx y también directamente en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones bajo la siguiente liga https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

LA COMPAÑIA podrá realizar promociones sobre el servicio o los servicios que comercialice, dichas promociones tendrán:

- Vigencia.
- Descuentos de acuerdo con los servicios y/o tarifas.
- De acuerdo con zona de cobertura o en una zona en específico.
- Estarán previamente registradas en la ventanilla electrónica del Registro Público del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LA COMPAÑIA 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.

d) Tasación:

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

1. Televisión restringida o por cable.
 - i. • Tarifa del Servicio: Es el precio mensual para poder visualizar de un número determinado de canales en un equipo de Televisión y/o televisión dentro de un mismo domicilio, en sus diferentes formatos ya sea análogos, digitales y en alta definición.
 - ii. • Si EL CLIENTE, desea un servicio de televisión en algún otro domicilio tendrá que realizarse un contrato nuevo e independiente para este caso.
1. Transmisión bidireccional de datos (Internet comercial/residencial).
 - i. • Tarifa del Servicio de internet: 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 LA COMPAÑIA o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato de arrendamiento, dichos equipos dependerán de la red instalada por LA COMPAÑIA para su distribución el cual se menciona en este código en el título de Servicios de prestación y descripción en inciso b) Descripción de servicios en el numeral 2.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

- ii. •El precio variara dependiendo de las velocidades y paquetes de LA COMPAÑIA.

El o los servicios, se cobrarán por mensualidad completa, es decir, de los días 1 (uno) al día final del mes, dependiendo de meses con terminación en días 30 o 31 y en acepciones en meses como febrero con 28 días, si EL CLIENTE se contrata en un día diferente del día 1 (uno) se calculará los días restantes del mes en curso y ese será el cobro restante de la mensualidad.

e) Facturación:

EL CLIENTE podrá solicitar la facturación fiscal con respecto del pago a LA COMPAÑIA entregando todos los documentos completos en cualquiera de las oficinas, y/o enviando un correo electrónico a contacto@startelecomm.com.mx , adjuntando el comprobante de dicho pago.

El periodo para solicitar facturación es durante el mes vigente al pago, posterior a este plazo no se realizará ninguna factura y/o refacturación.

Si EL CLIENTE necesitara refacturación, tendrá que realizar esta solicitud durante el mes vigente del pago.

Las facturas podrán entregarse de forma electrónica o en físico.

f) Procedimientos de cobranza:

EL CLIENTE podrá realizar los pagos de contratación de los servicios o de las mensualidades dependiente del paquete elegido bajo contrato de adhesión con las siguientes opciones:

1. Efectivo: Este pago se realizará directamente en ventanilla en las oficinas de LA COMPAÑIA, por el pago se realizará un recibo el cual tendrá como soporte EL CLIENTE para cualquier queja o reclamación.
2. Pago con tarjeta de débito o crédito: LA COMPAÑIA acepta más de 18 tarjetas de instituciones bancarias, las cuales podrán usar para realizar los pagos en nuestras oficinas, del pago se expedirá un recibo de la terminal y un recibo de pago de LA COMPAÑIA, podrá aplicarse las mensualidades sin intereses de acuerdo con las condiciones de cada uno de los bancos.
3. Transferencia electrónica: Los clientes podrán solicitar los datos de LA COMPAÑIA para realizar sus pagos de contratación y/o de mensualidades, cuando se use este método EL CLIENTE deberá de enviar por medio de correo electrónico dicho pago para poder validarse en el estado de cuenta y así poder acreditar este pago, del cual se mandara recibo digital o impreso en cualquiera de nuestras oficinas.
4. Pago vía en tiendas de conveniencia OXXO: Para este pago, EL CLIENTE tendrá que solicitarlo mediante llamada telefónica a nuestros números de contacto y/o solicitarlo en las oficinas,

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

del cual se generara una referencia alfanumérica así como se agregara el número de convenio para que se pueda realizar el pago, el cual tendrá un plazo máximo de 24 horas para poder realizarse, una vez agotado este tiempo EL CLIENTE tendrá que solicitar de nuevo una referencia de pago, cuando se aplique este pago EL CLIENTE deberá mandar el recibo a oficinas para poder aplicar el pago y así generar el recibo correspondiente.

Los pagos tendrán que realizarse dentro de los primeros 10 (diez) días del mes corriente, después de este periodo se generará un recargo extra por reconexión de los servicios contratados, este cargo estará registrado del Registro Público de Tarifas en la Ventanilla Electrónica del Instituto Federal de Telecomunicaciones y se pondrá a la vista en las oficinas y por medio de nuestra página web.

Niveles y compromisos de calidad que ofrece en los servicios prestados.

1. Televisión restringida:

Los compromisos de calidad y niveles de este servicio dependerán del formato con el cual se esté reproduciendo el contenido, en primera instancia por parte LA COMPAÑIA:

- Formato análogo: Las señales análogas suelen ser adecuadas para transmitir vídeo y audio, expandiéndose mediante ondas senoidales, logrando ser solo leídas por dispositivos que estén diseñados para este fin en específico, la calidad será del 99% de transmisión de las señales.
- Formato digital: Es una señal discreta cuantificada que se expresa en Bits (número finito de amplitudes). La lógica binaria utilizada es (0,1) se determina en conjunto con la amplitud la cual cambia cada segundo. "T=Tiempo". Contiene variables eléctricas con dos niveles bien diferenciados que se alternan en el tiempo transmitiendo información según un código previamente acordado. Cada nivel eléctrico representa uno de dos símbolos: 0 o 1, la calidad será del 99% de transmisión de las señales.
- Formato en alta definición: Más conocida como HD es un sistema de imagen, vídeo o sonido con mayor resolución que las de definición estándar, alcanzando con las resoluciones de 720p, 1080p y 1440p, esto dependerá del tipo del televisor con el cual se reciba por parte de EL CLIENTE en el domicilio, la calidad será del 99% de transmisión de las señales.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Por parte de EL CLIENTE, este dependerá para los 3 tipos de señales del aparato televisivo con el cual se esté recibiendo y reproduciendo las señales de los canales, es decir las señales digitales y las señales en alta definición solo podrán ser compatibles con televisores con los que cuentan en su configuración y software con dichas características de fábrica, para las televisiones que no cuenten con este sistema, podrán adquirir los clientes por cuenta propia decodificadores los cuales ayuden a sus televisores a reproducir este tipo de señales digitales y en alta definición.

2. Transmisión bidireccional de datos (Internet comercial/residencial).

El servicio de internet será transmitido por dos tipos de redes, ya sea por HFC o por la red FTTH:

- Red HFC: El híbrido de fibra coaxial (en inglés: Hybrid Fiber-Coaxial o HFC) en telecomunicaciones, es un término que define una red de fibra óptica que incorpora tanto fibra óptica como cable coaxial para crear una red de banda ancha, usando redes de CATV.
- Red FTTH; La tecnología de telecomunicaciones FTTH (acrónimo del inglés Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, comprendida dentro de las tecnologías FTTx, se basa en el uso de líneas de fibra óptica y sus sistemas de distribución para el suministro, de servicios avanzados de telecomunicaciones.

LA COMPAÑÍA pondrá a disposición de EL CLIENTE en las oficinas las diferentes ofertas de velocidades que podrá contratar, así como también podrán consultarse mediante nuestro portal web www.startelecomm.mx y en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones bajo la liga https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

El compromiso de calidad para cada una de las velocidades podrá visualizarse en los documentos y acceso mencionados en el párrafo anterior, el compromiso de calidad general de este servicio será del 99% de estabilidad.

Teléfonos, correos y ubicación de centros de atención a clientes.

Los clientes tendrán a su disposición varias formas de contacto con los cuales podrán colocar alguna queja, problema, duda o comentario sobre los servicios contratados, los cuales estarán:

-  Habilitados las 24 horas del día.
-  Los 365 días del año.

Y los canales serán los siguientes:

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

- 1) Correo de la empresa, el cual es: contacto@startelecomm.com.mx en el cual podremos atender su solicitud agregando los siguientes datos;
 - i. Nombre de cliente.
 - ii. Dirección completa de cliente.
 - iii. Queja, problema, comentario o duda.
 - iv. Teléfonos de contacto para la resolución.

Para este método de contacto se contará con un máximo de atención de 24 horas para su respuesta 48 horas para su resolución.

- 2) Teléfonos y centros de atención al cliente: Para esta forma de contacto, la empresa tiene dos ubicaciones:
 - i. Sede de Santa Clara del Cobre:
 - Dirección: Av. Morelos Pte. #268, col. Centro, Santa Clara del Cobre, Michoacán.
 - Teléfono: 5639324506
 - ii. Sede de Tacámbaro:
 - Dirección: Melchor Ocampo #373, Colonia Centro, Tacámbaro, Michoacán.
 - Teléfono: 4436970830
 - iii. Las sedes contarán con un horario de atención en presencia física:

Horario de atención

Lunes a viernes de 9:00 hrs. - 19:00 hrs.

Sábados de 9:00 hrs. - 14:00 hrs

- iv. Las líneas telefónicas marcadas en las sedes estarán disponibles en los horarios de oficina descritos, los días laborales del año, así como también estará activo el método por medio de la aplicación de WhatsApp, donde le solicitaremos:
 - Nombre de cliente.
 - Dirección completa de cliente.
 - Queja, problema, comentario o duda.
 - Teléfonos de contacto para la resolución.

- v. Para este método de contacto se contará con un máximo de atención de 24 horas para su respuesta 48 horas para su resolución.

Toda la información presentada en este capítulo estará disponible a través de nuestra página web: www.startelecomm.mx

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparación y realización de las bonificaciones correspondientes.

Los plazos máximos de solución de aclaraciones quejas y realización de bonificaciones será de la siguiente manera;

1. Problemas generales de la red como corte de fibra óptica y cable coaxial, su tiempo de resolución será de:
 - a. Corte para 1 sola fusión; 6 horas.
 - b. Corte de 2 fusiones o más; 6 a 12 horas.
2. Problemas locales de cambio de acometidas; 48 horas hábiles.
3. Problemas locales de internet; 48 horas hábiles.
4. Resolución de quejas y aclaraciones por contratos o facturación: 24 horas hábiles.
5. Solicitud de bonificación por parte de los clientes; 24 horas hábiles.
6. Solicitud de facturación; solicitud en el momento y facturación en el mes vigente al pago.
7. Solicitud de refacturación: dentro del mes vigente al pago realizado.
8. Atención vía correo electrónico: 24 horas hábiles y resolución en 48 horas hábiles.

Proceso de Bonificación:

EL CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a LA COMPAÑIA las fallas o interrupciones del Servicio.

Siempre y cuando por causas imputables a LA COMPAÑIA no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar al cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 10% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas siguientes al reporte LA COMPAÑIA, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por EL CLIENTE, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 10% del monto del periodo de afectación.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

A partir de que EL CLIENTE reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

EL CLIENTE avisará a LA COMPAÑIA, por cualquier medio incluido el correo electrónico, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del Servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas en cuyo caso LA COMPAÑIA dejará de cobrar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por LA COMPAÑIA a EL CLIENTE los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

Cambio de domicilio, paquete o servicio.

EL CLIENTE podrá avisar a LA COMPAÑIA sobre el cambio de domicilio, paquete o servicio mediante los medios de comunicación de LA COMPAÑIA, para lo cual será aplicados los siguientes procesos; **CONECTIVIDAD DE OTRO PLANETA**

1. Cambio de domicilio; Cuando el cliente, cambie su domicilio, avisará a LA COMPAÑIA el cual le realizará una actualización de contrato que se le entregará al EL CLIENTE, LA COMPAÑIA pedirá al equipo técnico dicho cambio y LA COMPAÑIA cobrará a EL CLIENTE lo proporcional únicamente por el material usado para realizar esta acción, este cambio tendrá una atención máxima de 48 horas hábiles.
2. Cambio de paquete o servicio; Cuando EL CLIENTE desee cambiar su paquete o servicio avisará por cualquiera de los medios de comunicaciones a LA COMPAÑIA sobre esta solicitud a lo que este último realizará la actualización de contrato y entregará este nuevo a EL CLIENTE, este cambio tendrá una atención máxima de 48 horas hábiles.
3. No existe ninguna barrera o política de cambio ni de discriminación hacia EL CLIENTE por lo que este podrá realizar esta solicitud en cualquier momento.

LA COMPAÑIA realizará los cambios pertinentes en su sistema de cobranza para actualizar datos de paquetes, domicilio y costos.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Política de cancelación de servicios.

Rescisión por parte de LA COMPAÑIA.

El Contrato podrá rescindirse por “LA COMPAÑIA” en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

1. Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
2. Si EL CLIENTE, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de “LA COMPAÑIA” o del IFT
3. Si EL CLIENTE, cede los derechos y/u obligaciones derivadas del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de “LA COMPAÑIA”;
4. Si EL CLIENTE, no cubre todas las cantidades adeudadas a LA COMPAÑIA dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios.

Rescisión por EL CLIENTE.

El Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad para EL CLIENTE, en los siguientes casos:

- 1) Si LA COMPAÑIA; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por EL CLIENTE para la prestación del Servicio principal o de los Servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- 2) Si LA COMPAÑIA; incumple cualquier disposición del presente contrato.
- 3) Si LA COMPAÑIA; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA SEGUNDA y en las especificaciones técnicas del Servicio contratado en la carátula de este contrato.
- 4) Si LA COMPAÑIA modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- 5) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- 6) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a otro Proveedor.
- 7) Cuando LA COMPAÑIA no cumpla con las bonificaciones establecidas en la CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES 2022

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES

Glosario.

LA COMPAÑÍA: Referencia a la empresa I.T.TINTERCABLE TELECOMUNICACIONES

EL CLIENTE: es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.

HFC: Hybrid Fiber-Coaxial híbrido fibra-coaxial Red de acceso de banda ancha que se compone de un tramo de fibra óptica hasta un punto intermedio y de un tramo de cable coaxial desde este punto hasta la instalación del abonado.

FTTH: La tecnología de telecomunicaciones FTTH (acrónimo del inglés Fiber To The Home), también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, comprendida dentro de las tecnologías FTTx, se basa en el uso de líneas de fibra óptica y sus sistemas de distribución para el suministro, de servicios avanzados de telecomunicaciones.

CABLEMODEM: Un cable módem es un dispositivo periférico solía conectarse a internet. Opera sobre engatusar líneas de televisión por cable y ofrece acceso a Internet de alta velocidad.

ONT: (Optical Network Terminal), Terminal Óptico de Red, equipo que hace de interfaz entre la fibra óptica de la compañía de telecomunicaciones y el cableado convencional del usuario.

TELEVISIÓN POR CABLE; La televisión por cable o CATV (de Community Antenna Television) es un sistema de televisión que se ofrece a través de señales de radiofrecuencia que se transmiten a los televisores por medio de redes de fibra óptica o cables coaxiales.

INTERNET: Internet es una red de computadoras interconectadas a nivel mundial en forma de tela de araña. Consiste en servidores (o "nodos") que proveen información a aproximadamente 100 millones de personas que están conectadas entre ellas a través de las redes de telefonía y cable.