# INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE COMUNÍCALO DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

En estricto cumplimiento a lo publicado por el IFT el 12 de febrero de 2020 (mismos que se pueden consultar en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020 ), respecto a los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones se hace de conocimiento de los usuarios de COMUNÍCALO la siguiente información:

Gastos de terminación del contrato de adhesión.

- ✓ El contrato de adhesión de COMUNÍCALO no tiene una duración definida, por lo que no aplican penalidades por terminación, pero los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, en los mismos se establece caso por caso la penalidad para una terminación anticipada.

- ✓ COMUNÍCALO no pide ningún tipo de garantía contractual, ni fianza o deposito por contratación de servicio.

- ✓ En el momento que el pago de los servicios prestados no sea liquidado en tiempo y forma de acuerdo a los métodos de pago establecidos en el contrato de adhesión, se podrá dar por terminado el contrato, pero la deuda por los servicios proporcionados deberá ser pagada y generará intereses legales de acuerdo a las condiciones acordadas en el contrato.

**Contratación de Servicios**

Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que requiera la prestación del servicio y deberán presentar:

COMUNÍCALO DE MÉXICO, S.A.  DE C.V. solicitará los siguientes documentos para la contratación:

1. **Para personas físicas:**

- ✓ Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- ✓ Comprobante de domicilio.
- ✓ En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito del titular de la tarjeta y/o deberá presentarse el titular de la tarjeta en persona para firmar el pago domiciliario de otra persona.
- ✓ La contratación se podrá llevar a cabo a través de un representante del titular, siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado en ser representado para realizar el trámite correspondiente.

**2. Para personas morales:**

- ✓ Acta constitutiva de la empresa.
- ✓ Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- ✓ Comprobante de domicilio de la empresa.
- ✓ Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación)
- ✓ Cédula de identificación fiscal.
- ✓ En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- ✓ Se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados.
- ✓ Adicionalmente a lo anterior, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

**Proceso de Contratación:**

1. Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro asesor de servicio y manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión y presentar la documentación señalada en el punto anterior.
2. Duración del procedimiento: 2 horas hábiles como máximo. Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, COMUNÍCALO DE MÉXICO, S.A. de C.V. realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de diez días hábiles.
3. Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el apoderado, en caso de personas morales.

Sitios de Contratación:

● Directamente en la oficina ubicada en Calle Convento de Churubusco No. 4, Col. Jardines de Santa Mónica, Tlalnepantla Estado de México, C.P. 54050

● Días y horarios:

De lunes a viernes de 9:00  a 20:00 horas días hábiles

Cancelación de los servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que el servicio es proporcionado. Deberá presentar credencial de elector o cualquier otro tipo de identificación oficial, en caso de hacerlo por tercera persona, presentar carta poder firmada copia de la identificación del titular e identificación del tercero.

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de cancelar el servicio, llenar la forma de solicitud de cancelación y firmarla.

iii) Duración del procedimiento: dos horas hábiles como máximo.

iv) Persona facultada: La cancelación la realiza el titular del contrato, en caso de estar imposibilitado lo podrá hacer un representante acreditado con una carta poder simple o apoderado, en caso de persona moral.

v) Sitio de Atención:

● Para solicitar la baja del servicio se acudir directamente en la oficina ubicada en Calle: Convento de Churubusco No. 4, Col. Jardines de Santa Mónica, Tlalnepantla Estado de México, C.P. 54050

Proceso de instalación y desinstalación de servicios y equipos:

Instalación:

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de COMUNÍCALO DE MÉXICO, S.A. DE C.V., se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de COMUNÍCALO acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Adhesión, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación

respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por COMUNÍCALO.

PROTOCOLO DE INSTALACIÓN

a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de COMUNÍCALO realizará los trabajos descritos en la orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.

b. Una vez concluidas las actividades del personal técnico se cerrará la visita de instalación, no sin antes que el Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados y la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Suscriptor al finalizar el servicio.

c. En caso de que el Suscriptor desee contratar algún Servicio Adicional, deberá acudir a la oficina comercial para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Suscriptor deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

PROTOCOLO DE DESINSTALACIÓN

En el caso de servicio de Internet una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de COMUNÍCALO se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, acudirán al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico)

Atención al público

➔ De lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas días hábiles

➔ Horario de atención telefónica: de lunes a domingo las 24 horas del día los 365 días al año. Tel: 5526014010

Tipo de trámites

1).- Contratación del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, a través del procedimiento descrito con anterioridad.

2).- Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de Operaciones, para autorizar al área Técnica para conectar un usuario a nuestra red.

3).- Servicio a quejas o fallas, se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

4).- Cambio de domicilio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, de lunes a viernes de 9:00 a 20:00, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

5).- Baja del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas días hábiles, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

6).- Aclaraciones de facturación y detalle de servicios.

i) Medios a través de los cuales se puede acceder a los mismos:

Trámites 1,4 y 5 se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas días hábiles, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

Trámite 3 y 6 se efectúa vía telefónica con Horario de atención telefónica 24/7 365 días al año.

ii) Personas autorizadas para realizar los trámites.

Trámites 1,4 y 5 los realiza el titular del contrato o su apoderado mediante una carta poder sencilla o poder notarial, en caso de personas morales.

Trámite 3 y 6 de solicitud de servicio, el usuario o cualquier persona que él autorice y provea un número telefónico celular de contacto.

iii) Costo total de trámites

Cambio de domicilio: $_____ IVA incluido, los demás trámites no tienen costo.

iv) Requisitos, Formalidades, plazos, formatos

Requisitos de contratación y solicitud de baja del servicio: credencial de elector a documento equivalente, comprobante de domicilio.

Plazos: contratación 2 horas después de aprobada la solicitud, servicio dentro de las 36 horas siguientes a la asignación de número de folio.

Opciones de Pago

Transferencia a la cuenta generalizada de la empresa.

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en, mismos que son:

Centros de atención a clientes: www.comunicalo.mx

Correo electrónico: soporte_residencial@comunicalo.mx

Teléfono: 5526014010

Horarios: 24 x 7

Calidad

El Servicio de acceso a internet serán provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establecidos en el contrato.

Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar los mapas de cobertura en los Centros de Atención a Clientes, en la

siguiente página: http://www.comunicalo.mx/

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.