

INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En cumplimiento a lo dispuesto por los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones 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), se hace de conocimiento de los usuarios de **MIGUEL AMADO ESCOBAR** la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades por terminación, con excepción de los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, mismos en los que se establece caso por caso la penalidad para los casos concretos.
- b) No se requiere garantía contractual.
- c) En caso de falta de pago de los servicios de telecomunicaciones a la terminación del contrato, el saldo insoluto generará intereses legales de conformidad con la legislación vigente a partir de la fecha de la terminación por falta de pago y deberán ser pagados mediante los mismos medios de pagos del que dispone el concesionario/ autorizado para el pago ordinario del servicio. En los casos de contratos negociados libremente, se establecen las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar en el caso concreto.

Contratación de servicios

- I. Requisitos: El titular del contrato debe solicitar el servicio vía telefónica o por correo electrónico y deberán presentar:

Personas físicas:

- a) Identificación oficial con foto.
- b) RFC y domicilio fiscal.

Personas Morales:

- a) Copia del acta constitutiva e inscripción en el RPP y/o RPC.
 - b) Identificación del representante legal.
 - c) RFC y domicilio fiscal.
 - d) En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC. (Según aplique de acuerdo al tipo de negociación y del requerimiento solicitado)
- II. Procedimiento: podrán hacerlo directamente en oficina o kioscos comerciales, vía telefónica o a través de la página web www.compu-semmm.com, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.
 - III. Duración del procedimiento: 10 días.
 - IV. Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el apoderado, en caso de personas morales.

V. Medios de contacto:

- Directamente en la Oficina o en los kioscos comerciales.
- Vía telefónica al número: 712 122 44 93
- A través de la página web: www.compu-semmm.com

VI. Días y horarios: Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00 hrs., Sábados de 9:00 a 16:00 hrs. vía telefónica.

Procedimiento para instalar

Para los servicios de internet residencial y comercial, 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 MIGUEL AMADO ESCOBAR 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. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00 hrs., Sábados de 09:00 a 16:00 hrs.

Cancelación de los servicios

- I. Requisitos: El titular del contrato debe comunicarse vía telefónica o por correo electrónico al área de atención a clientes y presentar una carta firmada con la solicitud de cancelación del servicio indicando los motivos.
- II. Procedimiento: Presentar la solicitud vía telefónica o por correo electrónico, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de cancelar el servicio, enviar la carta de solicitud de cancelación firmada indicando los motivos.
- III. DURACIÓN del procedimiento: 10 días. Vía medios electrónicos para la solicitud, una vez solicitada la cancelación se tienen de 2 a 5 días para la recolección de equipos los cuales se programan de acuerdo al calendario de actividades.
- 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. Medios de contacto:
 - *Directamente en la Oficina o en los kioscos comerciales.*
 - *Vía telefónica al número: 722 343 0822*
 - *A través de la página web: www.compu-semmm.com*
- VI. Días y horarios: Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00 hrs., Sábados de 9:00 a 16:00 hrs. vía telefónica.

Procedimiento para desinstalar equipos

En el caso de servicio de Internet residencial y comercial, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de MIGUEL AMADO ESCOBAR se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, los equipos propiedad de MIGUEL AMADO ESCOBAR las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 09:00 a 19:00 hrs, Sábados de 09:00 a 16:00 hrs.

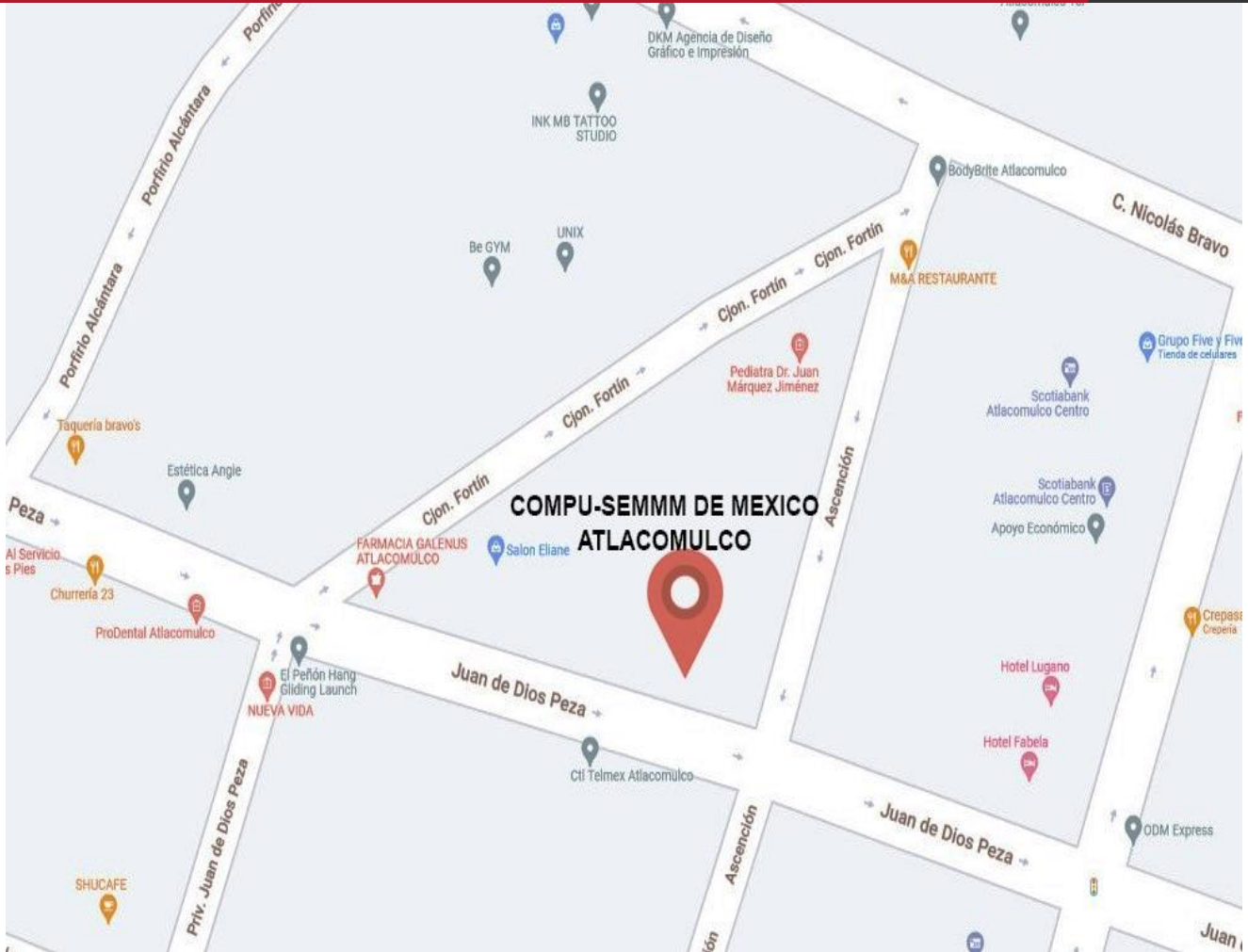
Atención al público

Horarios de atención personal para contratación y trámites administrativos:

ACCIÓN	DIRECCIÓN DE CONTACTO	TELÉFONO	HORARIOS
Información general del servicio, precios, plazos y oficinas	www.compu-semmm.com		7 x 24
Reportes sobre el Servicio	Toluca	Fijo: 722 507 88 45 Celular: 722 343 08 22	Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 horas Sábados 9:00 a 16 horas
	Ixtlahuaca	Fijo: 712 371 20 73 Celular: 712 222 40 92	
	Atacomulco y Contepec	Celular: 712 320 64 56 Celular: 712 183 40 27	
Nuevos Contratos	712 222 4493		Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 horas Sábados 9:00 a 16 horas
Seguimiento a Pagos y Cobros	Toluca	Celular: 722 343 08 22	Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 horas Sábados 9:00 a 16 horas
	Ixtlahuaca	Celular: 712 222 40 92	
	Atacomulco y Contepec	Celular: 712 218 82 29	
Seguimiento a cancelaciones	Toluca Ixtlahuaca Atacomulco y Contepec	Celular: 722 343 08 22	Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 horas Sábados 9:00 a 16 horas
Seguimiento a quejas y sugerencias	Toluca Ixtlahuaca Atacomulco y Contepec	Correo:quejasysugerencias@compu-semmm.com Celular: 557 448 21 77	7 x 24
Oficina de Contacto	Toluca	Santos Degollado 9 Ote., Los Ángeles, 50020 Toluca de Lerdo, Méx.	Lunes-Viernes 9:00 a 19:00 horas Sábados 9:00 a 16 horas
	Atacomulco	Juan de dios Pesa 202, Colonia Centro, 50450, Atacomulco, Méx.	Sábados 9:00 a 16 horas

Mapa de ubicación:





Catálogo de trámites

- 1) Contratación del servicio, se realiza vía telefónica y/o medios de contacto los días de Lunes a Viernes, en horarios de atención de 09:00 a.m. a 07:00 p.m., Sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. a través del procedimiento descrito con anterioridad.
- 2) Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de Ventas, para autorizar al área Técnica para conectar un usuario a nuestra red.
- 3) Servicio a quejas o fallas, se efectúa vía telefónica y/o medios de contacto 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 vía telefónica y/o medios de contacto de Lunes a Viernes, en horarios de 09:00 a.m. a 07:00 p.m., Sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. la solicitud la procesamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

5) Baja del servicio, se realiza vía telefónica y/o medios de contacto de Lunes a Viernes, en horarios de atención de 09:00 a.m. a 07:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

I. Medios a través de los cuales se puede acceder a los mismos:

Trámites 1,4 y 5 se realizan vía telefónica y/o medios de contacto los días, de Lunes a Viernes en horarios de atención de 09:00 AM a 07:00 PM, y Sábados de 9:00 AM. a 4:00 PM la solicitud la procesamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

Trámite 3 se efectúa vía telefónica o correo electrónico 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 el usuario o cualquier persona que él autorice y provea un número telefónico celular de contacto.

III. Costo total de trámites.

Cambio de domicilio: Costo variable el cual dependerá de la implementación a realizar derivado del proceso de desinstalación del domicilio vigente e instalación e implementación en el nuevo domicilio, sujeto a tener cobertura en el sitio del nuevo requerimiento.

Los demás trámites no tienen costo.

IV. Requisitos, Formalidades, plazos, formatos.

Requisitos de contratación y solicitud de baja del servicio: Identificación y RFC emitido por el SAT, Acta Constitutiva, y Poder del Representante Legal, (según aplique de acuerdo al tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Plazos: contratación 10 días después de aprobada la solicitud.

Opciones de Pago

Forma de Pago mediante efectivo, transferencia bancaria, domiciliado con tarjeta, mercado pago o depósito bancario al No. de cuenta y/o clabe interbancaria de la cuenta corporativa de **MIGUEL AMADO ESCOBAR** que se proporciona en el Contrato de Adhesión y al momento del envío de facturas por nuestros servicios.

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio, vía telefónica o por otros medios de contacto, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en (www.compu-semmm.com), mismos que son:

- Tel: 557 448 21 77
- Correos: quejasysugerencias@compu-semmm.com
- Horarios: 24/7 365 días del año

Calidad

El Servicio de acceso a internet serán provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros.

Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar los mapas de cobertura de las ciudades en las cuales tenemos cobertura, en la página www.compu-semmm.com.

Equipos Terminales

Los equipos terminales que se proporcionan son antena y router con las siguientes características:

Marca: Ubiquiti, Mercusys

Modelo: LBE-M5-23 y MW305R (la marca y el modelo pueden variar de acuerdo a la disponibilidad que se tenga al momento de la implementación, así como también a los requerimientos de la instalación.)

Especificaciones:

LiteBeam airMAX M5 CPE hasta 100 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz) con antena integrada de 23 dBi

Características técnicas:

- Equipo de polaridad simple, SISO 1x1.
- Tecnología airMAX.
- Procesador Atheros MIPS.
- Fuerte seguridad WPA2 AES.
- Flexibilidad de ajuste.
- Ensamble rápido.
- Alimentación: 24 V, 0.2 A.

Características de operación:

- Access Point.
- Estación.

Especificaciones:

Router Inalámbrico N 2.4 GHz de 300 Mbps 1 puerto WAN 10/100 Mbps 3 puertos LAN 10/100 Mbps versión con 3 antenas de 5 dBi

Características técnicas:

- 3 puertos LAN 10/100Mbps
- 1 puerto WAN 10/100Mbps
- Velocidad de transmisión 300 Mbps
- 3 antenas externas omni direccionales de 5 dBi
- Estándares IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b
- Frecuencia 2.4 - 2.4835GHz
- Seguridad inalámbrica WPA-PSK / WPA2-PSK
- Potencia de transmisión <20dBm
- Fuente de alimentación externa 5 VDC/0.6 A

Quando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, las reparaciones o reposiciones corren por cuenta de **MIGUEL AMADO ESCOBAR** salvo que dichas reparaciones o reposiciones hayan sido por causas imputables a El Cliente en cuyo caso es El Cliente quien responderá por los costos correspondientes.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

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.