



**CABLE SUR TELEKOM, S.A. DE C.V.**

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

Este documento es una guía para nuestros usuario y posibles usuarios para que conozcan a detalle los servicios de internet fijo, y televisión restringida que el concesionario CABLE SUR TELEKOM, S.A. DE C.V. ofrece y comercializa, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con los mencionados servicios.

## Contenido

I. OBJETIVO	3
II. DEFINICIONES.	3
III. SERVICIOS	5
IV. SERVICIOS ADICIONALES	6
Paquetes de los Servicios:.....	7
Cobertura de los Servicios: .....	7
Disponibilidad del Servicio de Internet.....	7
V. METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN	8
VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DE LOS SERVICIOS.	9
VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.	10
VIII. Política de uso del Servicio de Internet	11
IX. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA	12
X. POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN	12
Servicio de Televisión restringida .....	13
Servicio de Internet Fijo.....	13
XI. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS	14
Instalación de los Servicios .....	15
Procedimiento de Instalación.....	16
XII. EQUIPOS	16
Garantías.....	17
XIII. PUNTOS DE CONTACTO	17
XIV. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y QUEJAS.	18
XV. CAMBIO DE DOMICILIO	19
XVI. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.	19
Terminación Anticipada.....	19
Terminación de los Servicios por parte del Usuario .....	19
Política de Cancelación del Servicio.....	20
Suspensión de los Servicios .....	22
Reconexión de los Servicios.....	22
Cambio de Paquete o de Servicio .....	22
XVII. CALIDAD DE LOS SERVICIOS	23
XVIII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN	23
XIX. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS	24

## I. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de controversias solicitudes de servicio técnico.

## II. DEFINICIONES.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario.
Centro de Atención	<p>Es el lugar físico a través del cual CABLE SUR TELEKOM, S.A. DE C.V. -en lo subsecuente, "<b>TELEKOM</b>"- realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización de los Servicios y/o atención a los Usuarios.</p> <p>El usuario puede acudir presencialmente, comunicarse a través de los números telefónicos: (734)2082291, (737)1050122 y (727)3310910, y por medio del correo electrónico: <a href="mailto:cablesurtelekom@gmail.com">cablesurtelekom@gmail.com</a> donde:</p> <p>(i) Se brinda información sobre los paquetes de los Servicios y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura.</p> <p>(ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico.</p> <p>(iii) Se reciben pagos en efectivo o a través de tarjeta de crédito o de débito.</p> <p>(iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar el Servicio</p> <p>(v) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.</p>
Concesión	Es el título habilitante otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante resolución número: <b>P/IFT/080519/235</b> e inscrita en el Registro Público de concesiones bajo el número de folio <b>FET098397CO-518971..</b>
Concesionario	Se refiere a <b>TELEKOM</b> quien es titular de la Concesión con número de folio <b>FET098397CO-518971.</b>

Banda Ancha.	Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.
<i>Best Effort</i>	Se refiere a una modalidad de entrega de servicios donde debido a los factores externos o propios del operador que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, los servicios se entregan empleando la totalidad de los recursos disponibles.
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por <b>TELEKOM</b> . Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos IFT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
Equipo Terminal	Conjunto de equipos de telecomunicaciones necesarios para que <b>TELEKOM</b> entregue al Usuario los Servicios. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.
Homologación	Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;
Imposibilidad técnica	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega de los servicios al usuario final.
IFT.	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Internet	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.

Servicio de Televisión Restringida	Aquél por el cual se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.
Mensualidades Fijas por Adelantado	Es el esquema de pago de los Servicios, es decir, se van a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlos. Dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago de los Servicios.
Orden de Instalación.	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Usuario en donde se instalarán los Servicios, los productos y el(los) Equipo(s) Terminal(es).
Paquete de Servicios	Cada una de las diferentes modalidades de prestación de los Servicios que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas de <b>TELEKOM</b> y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal de <b>TELEKOM</b> en la que se encuentra la información general del Servicio, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de <b>TELEKOM</b> con sus Usuarios. La página web es: <a href="https://cablesurtelekom.com.mx/">https://cablesurtelekom.com.mx/</a> .
PROFECO	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios	Se refiere a los servicios de telecomunicaciones de: internet fijo, y televisión restringida que se prestan de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
Tarifas	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el Usuario deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago establecidas por <b>TELEKOM</b> . El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.
Telecomunicaciones	Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.
Usuario	Persona física o moral, usuario final, que suscribe el Contrato de Servicios y a quien se le prestarán los Servicios.

### III. SERVICIOS

**TELEKOM** es concesionario y presta a sus Usuarios los Servicios, mediante distintos paquetes comerciales bajo las siguientes modalidades:

Mercados	Esquemas de pago
Residencial	Mensualidades Fijas por Adelantado
Empresarial	

**TELEKOM** prestará los Servicios a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Asimismo, **TELEKOM** tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando a los Servicios un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

**TELEKOM** será el único responsable frente al Usuario de la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

**TELEKOM** respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

#### **IV. SERVICIOS ADICIONALES**

**TELEKOM** puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En ese contexto, **TELEKOM** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación, asimismo, puede ofrecer paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la

contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **TELEKOM** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

#### Paquetes de los Servicios:

Los paquetes de los Servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en la Página Web y, adicionalmente, podrán ser consultadas en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

#### Cobertura de los Servicios:

**TELEKOM** sólo podrá prestar los Servicios en las poblaciones en las que cuente con capacidad y tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios, siempre que no existe alguna incapacidad técnica para la prestación del servicio.

#### Disponibilidad del Servicio de Internet.

Muchos factores afectan la velocidad de transmisión; fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros; por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del Servicio por parte del Usuario.

El Servicio de Internet que se provea al Usuario estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

**TELEKOM** supervisará la prestación del Servicio las 24 horas del día. En caso de interrupción de este, el Usuario deberá comunicarse por cualquiera de los medios disponibles para levantar un reporte o queja y se proceda al restablecimiento del Servicio.

El Servicio de **TELEKOM**, está sujeto a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión. Por lo anterior es importante considerar que el Servicio, en su caso, estará sujeto al área de cobertura establecida en el Título de Concesión y aquella que, de tiempo en tiempo, se registre ante el IFT.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos del Usuario, evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario se encuentre del ruteador, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.

**TELEKOM** no se hará responsable de:

- (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- (ii) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o router y que sean, imputables al Suscriptor.
- (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.
- (iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.

La prestación del Servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento, a la condición *BEST EFFORT*; en la que el Usuario recibirá el mejor servicio posible en el momento de su demanda de navegación

## V. METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN

La facturación de los Servicios será de la siguiente forma: Para el caso de los usuarios que requieran expresamente la emisión de la factura correspondiente y otorguen la información fiscal necesaria, el día 1° de cada mes se emitirá y se enviará la factura correspondiente al usuario, la cual contendrá de manera desglosada los cargos, costos y conceptos de los Servicios contratados y, en su caso, de los servicios adicionales. Las facturas emitidas se enviarán al domicilio del Usuario, por correo electrónico o por aquel medio electrónico que el Usuario haya autorizado durante la firma del Contrato de Servicios, en el caso de que no hubiera requerido la expedición de la factura correspondiente, se enviará a través de los mismos medios un Recibo con detalles de consumo, el cual contendrá de manera desglosada los cargos, costos y conceptos de los Servicios contratados y, en su caso, de los servicios adicionales.

El Usuario tendrá los primeros 10 días del mes para realizar el pago de sus Servicios. En caso de que el Usuario no realice el pago durante el mes correspondiente, **TELEKOM** suspenderá los Servicios. En el supuesto en que el Usuario no realice el pago correspondiente de los Servicios en un término de 30 días naturales posteriores a la suspensión, **TELEKOM** podrá cancelar los Servicios y recuperar el(los) Equipo(s) Terminal(es) instalado(s).

El usuario podrá pactar con **TELEKOM** para que éste pueda consultar la factura a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena a **TELEKOM** no reciba la factura o el recibo correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los Servicios y de los servicios adicionales, así como de las penalizaciones que en su caso sean aplicables.

## **VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DE LOS SERVICIOS.**

**TELEKOM** deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

- I. Cuando por causas atribuibles a **TELEKOM** no se preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **TELEKOM** debe de compensar al usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio;
- II. Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **TELEKOM** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, **TELEKOM** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación;
- III. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de este, esta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **TELEKOM** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó y;
- IV. Cuando **TELEKOM** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**TELEKOM** realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten **TELEKOM** y el Usuario.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables el(los) Equipo(s) Terminal(es), por lo que cualquier modificación o alteración a(los) mismo(s) que represente un riesgo para el uso del Servicio, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

**TELEKOM**, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al Equipo Terminal proporcionado por **TELEKOM** para la prestación de los Servicios.

Cuando el Usuario haga uso de un equipo terminal de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder a los Servicios, **TELEKOM** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Usuario conviene en facilitar a **TELEKOM** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **TELEKOM** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

**TELEKOM** se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de **TELEKOM** determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, **TELEKOM** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

**TELEKOM** podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor de **TELEKOM** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

## VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el Usuario será el

único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido **TELEKOM**:

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

## VIII. Política de uso del Servicio de Internet

Al utilizar el Servicio de Internet de **TELEKOM**, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de **TELEKOM** es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el IFT y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno.

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial o comercial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar o comercio sin fines de lucro. Asimismo, deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **TELEKOM** y del IFT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio de **TELEKOM**. En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de

prestación de servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red de **TELEKOM**.

En caso de que **TELEKOM** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, **TELEKOM** podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio de **TELEKOM** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

## IX. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

El Servicio que **TELEKOM** incluye canales en Definición Estándar y de Alta Definición y, en su caso, canales premium, canales internacionales, dirigidos a adultos, a-la-carta y de Audio Digital, y acceso a servicios de televisión interactiva avanzada, que incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa: guías electrónicas de programación, servicios de pago por evento y video bajo demanda (VOD).

Queda estrictamente prohibido al Usuario:

- Retransmitir, redistribuir, grabar, modificar, editar, alterar, exhibir y/o transmitir uno o más canales del paquete de señales.
- Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del Servicio.
- Transmitir en lugares públicos el Servicio contratado.
- Ceder los derechos del Contrato de Servicios a un tercero, sin aviso y sin autorización de **TELEKOM**. En caso de que ocurra alguno de los supuestos antes señalados, **TELEKOM** podrá rescindir el Contrato de Servicios, sin necesidad de resolución judicial y de manera inmediata, conservando en todo momento el derecho a demandar por daños y perjuicios

## X. POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN

Las tarifas registradas ante el IFT aplicables a los Servicios que ofrece **TELEKOM** contiene las cantidades que los Usuarios pagarán por virtud de los Servicios proporcionados a estos. Esta información podrá ser consultada en nuestra Página Web y en el Visor de Tarifas del IFT, en la

liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

**Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, **TELEKOM** ofrecerá precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.

**Modificación de tarifas.** **TELEKOM** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

**Cargos Adicionales.** Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un Servicio solicitado por el Usuario estarán establecidos en el registro tarifario correspondiente.

La forma de tasación se realizará de forma diferente para cada servicio, según se señala a continuación:

#### Servicio de Televisión restringida

- Tarifa del Servicio: Es el costo mensual que permitirá que el Usuario disfrute de un número determinado de canales en un equipo de televisión (Principal). Si el Usuario requiere de equipos adicionales -decodificadores adicionales-, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.

Para el caso de Usuarios Residenciales, estos podrán contratar un número máximo de decodificadores en la misma cuenta, dentro del mismo domicilio, sujeto a lo estipulado en los términos y condiciones vigentes de cada producto o paquete de TV contratado y conforme a las tarifas registradas.

- Paquetes adicionales (complementos, por ejemplo, canales premium, canales a la carta, canales de adultos, canales internacionales, canales de deportes en HD, entre otros). Al contratar estos paquetes o complementos, el Usuario deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Respecto a los paquetes con programación en HD, la entrega de estos servicios estará sujeta a la capacidad del equipo televisor del Usuario.

#### Servicio de Internet Fijo

- Tarifa del Servicio: Es el precio mensual por acceder al Servicio de Internet, para lo cual, previamente, se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por **TELEKOM** o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato.

## XI. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la contratación de los Servicios, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- De forma presencial en el Centro de Atención
- Comunicándose a los números telefónicos: (734)2082291, (737)1050122 y (727)3310910, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un correo a la dirección: cablesurtelekom@gmail.com.

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a sábado de 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30 horas

En cualquier de los dos medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar el Servicio y, finalmente, leer y firmar con **TELEKOM** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

**TELEKOM** solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- RFC y domicilio fiscal.

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Los documentos solicitados por **TELEKOM** para la contratación del Servicio por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Identificación vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- RFC y domicilio fiscal.

- 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).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, **TELEKOM** entregará el Equipo Terminal, el cual es necesario para utilizar el Servicio y efectuará la instalación del Servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

La duración del procedimiento de contratación, desde el envío de la información y documentación por parte del Usuario y hasta la instalación del Servicio, es de 15 días hábiles.

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto de **TELEKOM** para reportar fallas.

## Instalación de los Servicios

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de **TELEKOM** 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 Servicios, 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 **TELEKOM**.

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal de **TELEKOM** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- Número de Contrato
- Servicios Contratados
- Domicilio de Instalación
- Equipos instalados
- Tarifa de Servicios, y
- Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario será notificado por los mismos medios

#### Procedimiento de Instalación.

- a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **TELEKOM** 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 Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados especificándole la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Usuario al finalizar los Servicios.
- c. En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención vía telefónica, acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo, enviar un correo electrónico a las direcciones señaladas para ese fin o enviar un mensaje a través de la aplicación WhatsApp. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

## XII. EQUIPOS

Cuando se realice la Instalación de los Servicios, el personal de **TELEKOM** colocará en el domicilio del Usuario el(los) Equipo(s) Terminal(es) de los Servicios. Cuando el(los) Equipo(s) Terminal(es) sea(n) proporcionado(s) por **TELEKOM**, se indicará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho Equipo, así como las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. **TELEKOM** proveerá, sin costo, en favor del Usuario los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo Terminal o, en su caso, de alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a este.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo Terminal sean imputables a los Usuarios, para su reparación o reposición, el Usuario deberá realizar el pago adicional, de acuerdo con los registros tarifarios correspondientes.

De igual manera, **TELEKOM** informará por escrito si los elementos del Equipo Terminal que se le proporcione al Usuario se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo de Acceso y desea utilizarlo para recibir los Servicios, **TELEKOM** informará si

éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación de los servicios, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo. En caso de que el Equipo propiedad del Usuario no cuente con las características mínimas de funcionamiento, se informará por escrito tal situación y se le ofrecerán la opción de adquirir, bajo la modalidad de comodato, un Equipo Terminal compatible.

Para el supuesto del párrafo anterior, no se hará reducciones o descuentos en los costos de los paquetes comerciales.

## Garantías

**TELEKOM** entregará los Equipos Terminales para utilizar los Servicios bajo la modalidad de comodato -préstamo- en cuyo caso, dicho Equipo es propiedad de **TELEKOM** y el Usuario está obligado a devolverlo presentando únicamente el desgaste derivado de las condiciones normales de uso.

## XIII. PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a nuestros usuarios los medios de contacto suficientes para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios y establecimientos de contacto.

Acción	Números telefónicos/Correo electrónico	Dirección de contacto	Días y horarios de atención
Información general de los Servicios, precios, plazos y oficinas	(734)2082291, (737)1050122 y (727)3310910 <a href="mailto:cablesurtelekom@gmail.com">cablesurtelekom@gmail.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Gilberto Figueroa # 516, Col. San Mateo, Puente de Ixtla, Morelos, C.P. 62665</li> <li>• Calle Ignacio Aldama 6, Col. Gral Pedro Saavedra, Mazatepec, Morelos, C.P. 62630</li> <li>• La Campaña 5, Col. Las Palmas, Buenavista de Cuéllar, Guerrero, C.P. 40330.</li> </ul>	<p>Los Centros de Atención y números telefónicos están disponibles de lunes a sábado 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30 horas.</p> <p>La dirección de correo electrónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>
Reportes sobre los Servicios e instalación			
Seguimiento a Pagos y Cobros			

#### **XIV. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y QUEJAS.**

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En el Centro de Atención, presentando físicamente.
- Comunicándose vía telefónica a los números (734)2082291, (737)1050122 y (727)3310910
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [cablesurtelekom@gmail.com](mailto:cablesurtelekom@gmail.com) disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al Usuario, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
- IV. El responsable técnico informará al Área de Servicio al Usuario acerca de la reparación de la falla. Este notificará al Usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

**TELEKOM** dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **TELEKOM** para poder presentar su queja, reportar anomalías de los Servicios, formular consultas relacionadas con los Servicios, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

**TELEKOM** cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

El plazo máximo del procedimiento y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones es de 72 horas naturales siguientes, contadas a partir de que **TELEKOM** recibe la llamada por parte del Usuario.

## **XV. CAMBIO DE DOMICILIO**

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde reciben los Servicios, deberá solicitarlo en el Centro de Atención o por cualquier otro medio electrónico disponible con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación de los Servicios.

La solicitud antes señalada deberá efectuarse con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega de los Servicios, el Usuario deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes de los Servicios.

**TELEKOM** realizará los cambios necesarios para prestar los Servicios en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

Los Servicios se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Usuario, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

## **XVI. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.**

### Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento del Contrato de Servicios y de contar con un plazo forzoso, **TELEKOM** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

### Terminación de los Servicios por parte del Usuario

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca al Centro de Atención de **TELEKOM** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se

generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por **TELEKOM**, deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

**TELEKOM** se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato de Servicios cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar los Servicios.

En ese último caso, **TELEKOM** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro de los Servicios. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **TELEKOM** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el Usuario diera por terminado los Servicios, **TELEKOM** tendrá derecho a recuperar de este los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Usuario. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **TELEKOM** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **TELEKOM** no aplicará ningún cargo por cancelación.

#### Política de Cancelación del Servicio

**TELEKOM** y el usuario podrán:

- Pactar que el Contrato de Servicios tenga una vigencia indefinida, en cuyo caso, el usuario podrá solicitar la cancelación de los Servicios en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de **TELEKOM**, únicamente dando el aviso correspondiente y quedando obligado a devolver el(los) equipo(s) terminal(es) provistos bajo la figura de comodato a **TELEKOM** y
- Pactar que el Contrato de Servicios tenga un plazo mínimo de contratación, por la adquisición de alguna promoción, mismo que no excederá de 18 meses, en este caso, si el usuario solicitara la cancelación anticipada de los Servicios, se obliga a pagar a **TELEKOM** el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo mínimo. Una vez que el plazo mínimo de contratación concluya, el Usuario podrá dar por terminado los Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna y sin necesidad de recabar autorización de **TELEKOM**, únicamente dando el aviso correspondiente, quedando obligado a devolver el(los) equipo(s) terminal(es) provistos bajo la figura de comodato por parte de **TELEKOM**.

Por otra parte, el contrato podrá cancelarse por parte de **TELEKOM** y del usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente de **TELEKOM** para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b. Si el Usuario no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
- c. Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios sin la autorización previa y por escrito de **TELEKOM**.
- d. Si **TELEKOM** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e. Si el Usuario proporciona información falsa a **TELEKOM** para la contratación de los Servicios.
- f. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato de adhesión por parte de **TELEKOM**.
- g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **TELEKOM** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

**TELEKOM** realizará la devolución de las cantidades que en su caso el usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte de **TELEKOM**.

Para efectos de la cancelación de los Servicios, el titular podrá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- En el Centro de Atención, presentando físicamente.
- Comunicándose vía telefónica a los números (734)2082291, (737)1050122 y (727)3310910
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [cablesurtelekom@gmail.com](mailto:cablesurtelekom@gmail.com) disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los días y el horario para la cancelación del Servicio, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a sábado 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30 horas.

El titular de los Servicios, además de manifestar su intención de cancelarlos, deberá de enviar una carta firmada de solicitud de cancelación, indicando los motivos, por correo electrónico. En caso de que el titular de los Servicios este imposibilitado para realizar el trámite de cancelación, podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión,

o por parte de un apoderado, quien deberá acreditarse como tal, si se trata de cancelación del Servicio por parte de persona moral.

En caso de terminación de los Servicios, **TELEKOM** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la devolución del(los) equipo(s) terminal(es), es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

### Suspensión de los Servicios

En el supuesto de que **TELEKOM** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme a los Servicios contratado, **TELEKOM** se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Usuario de plan o paquete en términos del Contrato de Servicios según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Usuario no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **TELEKOM** por la comisión de dichos actos.

### Reconexión de los Servicios

En el supuesto de suspensión de los Servicios por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor de **TELEKOM**, la tarifa de reconexión de los Servicios vigente. Respecto de la Reconexión de los Servicios se llevará a cabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de **TELEKOM**, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o de cualquier otro medio electrónico disponible la reconexión respectiva.
- b. **TELEKOM** realizará la reconexión de los Servicios suspendidos, en un plazo no mayor a las 24 horas naturales siguientes.

### Cambio de Paquete o de Servicio

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 24 horas hábiles, el área comercial de **TELEKOM** genera un ticket que es turnado al área técnica, la cual, en un plazo no mayor a 48 horas naturales, confirma la procedencia de la solicitud (disponibilidad del servicio adicional y si no hay pagos pendientes por cubrir), posteriormente, se le realizará una llamada telefónica al usuario, al número telefónico señalado en el Contrato de Servicios o al registrado en la base de datos de **TELEKOM**, en la que le indica si es procedente su solicitud, en cuyo caso, se le hará llegar: i) la hoja de servicio (cambio de paquete) en la que se especifica la fecha de la solicitud, el paquete originalmente contratado y los beneficios del nuevo paquete adicional o ii) los nuevos términos y condiciones del

contrato de adhesión (servicio adicional). En caso de que la solicitud no sea procedente, **TELEKOM** le indica, de forma clara al usuario, los motivos que lo llevaron a dicha decisión.

De ser procedente la solicitud del usuario, este disfrutará los beneficios que incluye el nuevo paquete o servicio adicional a partir del día siguiente a la fecha en la que se le informó la procedencia de su solicitud y se le envió la hoja de servicio o los nuevos términos y condiciones del contrato de adhesión y, en su caso, dentro de los 5 días naturales siguientes, se acordará con éste el día y la hora para que lleve a cabo una visita técnica y se realicen las implementaciones técnicas necesarias para que pueda disfrutar de los beneficios del nuevo paquete o del servicio adicional. El importe proporcional del nuevo paquete o servicio adicional contratado, le será facturado en el siguiente mes.

## XVII. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

**TELEKOM** provee los Servicios de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad del Servicio de Internet se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%

## XVIII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

### HORARIO DE ATENCIÓN EN SUCURSALES

#### Domicilios:

- Calle Gilberto Figueroa # 516, Col. San Mateo, Puente de Ixtla, Morelos, C.P. 62665
- Calle Ignacio Aldama 6, Col. Gral Pedro Saavedra, Mazatepec, Morelos, C.P. 62630
- La Campaña 5, Col. Las Palmas, Buenavista de Cuéllar, Guerrero, C.P. 40330.

Días y Horarios: Lunes a Sábado 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30 horas

Teléfonos: (737)1050122, (734)2082291 y (727)3310910

Correo electrónico: [cablesurtelekom@gmail.com](mailto:cablesurtelekom@gmail.com)

## HORARIO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FALLAS

- Teléfono: (737)1050122, (734)2082291 y (727)3310910
- Correo electrónico: [cablesurtelekom@gmail.com](mailto:cablesurtelekom@gmail.com)

Días y horarios: las 24 horas, los 365 días del año.

## **XIX. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS**

En caso de cualquier controversia en materia de derechos del consumidor, enunciativa y no limitativamente sobre la interpretación o cumplimiento de los contratos de adhesión y condiciones de la prestación de los servicios para usuarios finales, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa, por lo que el usuario podrá acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador / mediador en caso de que se suscite dicha situación.