



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 del servicio de **CABLESUR TELEKOM, S.A. DE C.V.** (en los sucesivos “PROVEEDOR”) 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.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del servicio	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante</p>	Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	DE 24 A 72 HORAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación del servicio	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato</p>	Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito



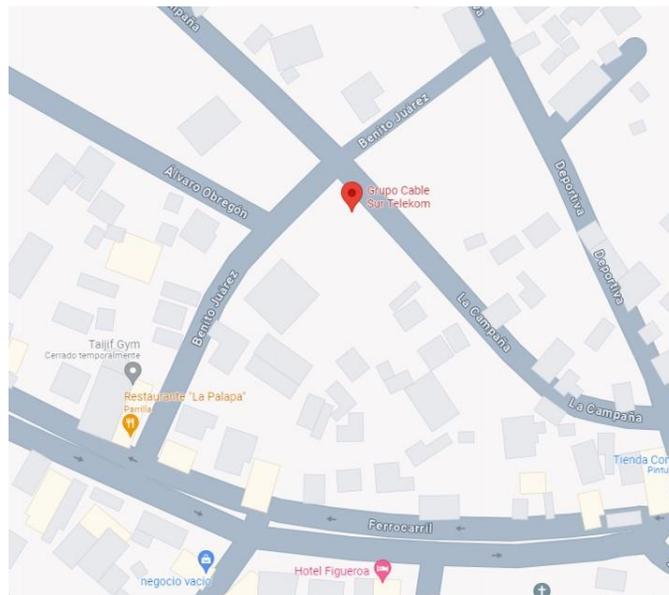
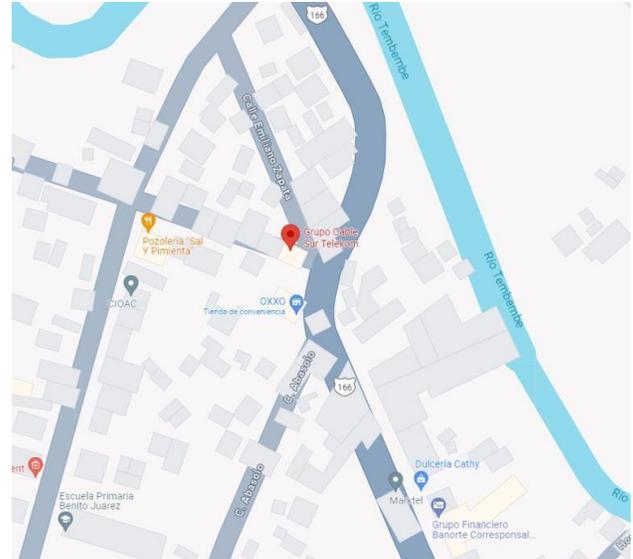
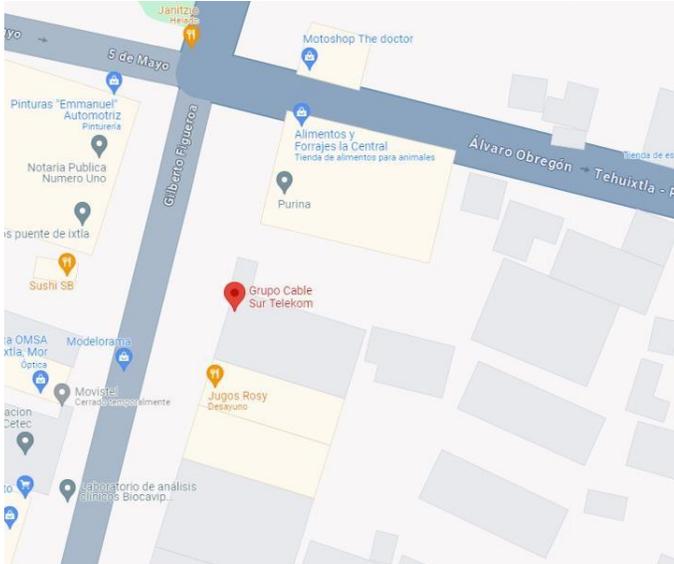
Reporte de Fallas	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante</p>	Se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cambio de domicilio	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	Se efectúa de manera presencial en la sucursal o 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.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$250.00 M.N
Reubicación de equipos	<p>Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato</p>	Se efectúa de manera presencial en la sucursal o 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.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$150.00 M.N

Horarios de Atención al público

- Domicilios:
 - a) Calle Gilberto Figueroa # 516, Col. San Mateo, Puente de Ixtla, Morelos, C.P. 62665
 - b) Calle Ignacio Aldama 6, Col. Gral. Pedro Saavedra, Mazatepec, Morelos, C.P. 62630
 - c) La Campaña 5, Col. Las Palmas, Buenavista de Cuéllar, Guerrero, C.P. 40330.
- Números telefónicos:
 - a) (734)2082291
 - b) (737)1050122
 - c) (727)3310910
- Horario: Lunes a Sábado 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30 horas
 Página de internet: <https://cablesurtelekom.com.mx/>



Mapas de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar 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 del PROVEEDOR, 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: 08:30 a 17:30 horas.

Desinstalación

En el caso de servicio de Internet en casa e internet empresarial, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de PROVEEDOR, 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 del PROVEEDOR. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: 08:30 a 17:30 horas

Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que el **PROVEEDOR** tiene contratos firmados para la captación de pagos.

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 skynetimx.com, mismos que son:

Centros de atención a clientes: lunes a sábado Tel:
(734)2082291, (737)1050122, (727)3310910
Horarios: 08:30 a 17:30 horas.

Calidad del servicio

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 en los Centros de Atención a Clientes, en la página <https://cablesurtelekom.com.mx/>

Equipos Terminales

Los equipos podrán variar dependiendo del proyecto y cumplirán en todo momento con la regulación en materia de homologación y disposiciones aplicables.



Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de “EL PROVEEDOR”, salvo en aquellos casos en los que la falla tuviera como origen el mal uso del equipo o negligencia por parte de “EL CLIENTE”, en cuyo caso, correrán a cuenta de éste.

En caso de que el equipo de esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

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.