

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

En cumplimiento a lo dispuesto en los Lineamientos Generales para la publicación de Información Transparente Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que se pueden consultar en la siguiente liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020, se hace del conocimiento de los usuarios del servicio de acceso internet fijo en casa –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta la concesionaria Silvia Susana Romero Ordoñez –en adelante, el “Proveedor”–, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) En caso de que el Proveedor y el Usuario convengan en un periodo de contratación es libre, es decir, que deba cumplirse un plazo forzoso, no aplicará ninguna penalidad por terminación, no obstante, el usuario y el Proveedor podrán pactar un plazo mínimo por la adquisición de una promoción vigente, mismo que no excederá de 24 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar al Proveedor el 20 % del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo mínimo.
- b) 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 TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
Contratación del servicio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y 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	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención.	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

	b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.				
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante.	Se efectúa vía telefónica, dentro del horario de atención telefónica. Una vez efectuado el reporte de la falla, se genera un número de folio mediante el cual el usuario podrá darle seguimiento al reporte.	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Se efectúa de manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario o vía telefónica, dentro del horario de atención. Una vez solicitado el cambio de domicilio, se genera un número de folio mediante el cual se dará seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$ 500.00 M.N.
Reubicación de equipos	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	Se efectúa de manera presencial en el(los) Centro(s) de atención o vía telefónica, dentro del horario de atención. Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio mediante el cual se dará seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$350.00 M.N.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal: de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 y sábados de 9:00 a 2:00.

Horario de atención telefónica: números telefónicos: 2876881484 y 2878831988, en un horario de 06:00 a 23:00 horas, de lunes a domingos.

Página de internet: <https://www.conexxion.mx/index.php>, en la pestaña denominada Contacto, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Correos Electrónicos: info@conexxion.mx y sromero@conexxion.mx, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Domicilio: Blvd. Manuel Ávila Camacho #750, Col. Santa Fe, Tuxtepec, Oaxaca, C.P. 68310.

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto al Servicio, posteriormente a la firma del contrato de adhesión 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 del equipo terminal y el Servicio. La instalación del Servicio, se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de Proveedor, se presentará en el domicilio en donde se instaló el Servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación del Servicio y equipo terminal se podrá realizar en el siguiente horario lunes a sábado de 9:00 a 17:00 horas

Opciones de Pago

Para realizar el pago del Servicio, se cuentan con las siguientes opciones: i) mediante pago en efectivo en el(los) Centros de Atención y ii) Transferencia electrónica de fondos (SPEI), a la siguiente cuenta bancaria:

Institución Bancaria. Banco Nacional de México, S. A. Integrante del Grupo Financiero Banamex

Titular: Silvia Susana Romero Ordoñez

Suc: 7008

Cuenta: 409573

Clabe: 002628700804095739

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el Servicio a través de (los) Centro(s) de Atención a Clientes, ubicado en Blvd. Manuel Ávila Camacho #750, Col. Santa Fe, Tuxtepec, Oaxaca, C.P. 68310, en la cual se le atenderá de: lunes a viernes de 9:00;17:00 y sábados de 9:00 a 14:00; vía telefónica al número a los números: 2876881484 y 2878831988, en un horario de 06:00 a 23:00 horas, de lunes a domingos; o de manera electrónica, a través de la página web: <https://www.conexxion.mx/>, en la pestaña denominada Contacto, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, y por medio de las direcciones de correo electrónico: info@conexxion.mx y sromero@conexxion.mx, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será 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 el mapa de cobertura del Servicio en el (los) Centro(s) de Atención a Clientes y en la página web: <https://www.conexxion.mx/> .

Equipos Terminales

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales –módems– que se ofrecen a los usuarios finales varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete, en todo caso, en la orden de instalación y/o contrato, dicha información.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de Proveedor.

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

En caso de que el usuario haya adquirido el equipo terminal bajo la figura de compraventa, este se encontrará bloqueado, por lo que no podrá funcionar en la red de otro proveedor de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto como haya pagado el precio total del mismo.

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 que se actualice el supuesto. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.