



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

En cumplimiento a los 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](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020)), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de **MEGANETRU SOLUCIONES EN TELECOMUNICACIONES, S. DE R. L. DE C. V.** (en los sucesivo “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 TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
<b>Contratación del servicio</b>	<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>	<b>Presentarse</b> en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por <b>medios electrónicos</b> 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
<b>Cancelación del servicio</b>	<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>	<b>Presentarse en las oficinas</b> 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



<b>Reporte de Fallas</b>	<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 <b>vía telefónica</b> 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
<b>Cambio de domicilio</b>	<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 <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> 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.	\$300 M.N.
<b>Reubicación de equipos</b>	<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 <b>manera presencial</b> en la sucursal o <b>vía telefónica</b> 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.	\$200 M.N.

### Horarios de Atención al público

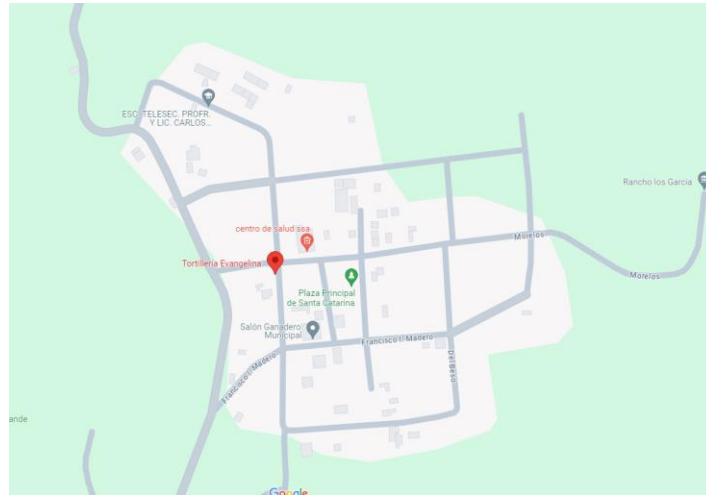
Horarios de atención personal de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas y sábados de 8:00 a 15:00 horas.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: (487) 1593899

Página de internet: <http://esvelco.com.mx/>

Domicilio: MIGUEL HIDALGO # 487, COL. SANTA CATARINA, MUNICIPIO SAN NICOLÁS TOLENTINO, SAN LUIS POTOSÌ, C.P. 79490.

### Mapa 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: lunes a viernes de 09:00 a 17:00 hrs y sábados de 09:00 a 14:00 hrs.

### 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 del “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: lunes a viernes de 09:00 a 17:00 hrs. Y sábados de 09:00 a 14:00 hrs.

### Opciones de Pago

Se podrán realizar los pagos correspondientes en Centros de Atención al Cliente, tiendas de conveniencia con las que se tenga convenio, y/o mediante transferencia interbancarias (SPIE) y/o mediante depósitos en efectivo.



### **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 <http://esvelco.com.mx/> mismos que son:

Centros de atención a clientes: MIGUEL HIDALGO # 487, COL. SANTA CATARINA, MUNICIPIO SAN NICOLÁS TOLENTINO, SAN LUIS POTOSÌ, C.P. 79490.

Teléfono y WhatsApp: (487) 1593899

Horarios: lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. Sábados de 08:00 a 14:00 hrs.

### **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 web <http://esvelco.com.mx/> y al WhatsApp (487) 1593899

### **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.