



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 INTERNET Y TELEFONIA –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario **IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.** –en adelante, el “Proveedor”–, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, es decir, no debe cumplirse un plazo forzoso, por lo que no aplican penalidades por terminación, no obstante, el usuario y el Proveedor podrán pactar un plazo máximo de permanencia por la adquisición de un equipo terminal, 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 únicamente el pago remanente del equipo terminal adquirido en compraventa, sin penalidad en el servicio. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- b) Pagaré para garantizar la devolución del equipo terminal otorgado en COMODATO.
- 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:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsal, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>	De 24 a 72 horas	<p>La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por:</p> <p>Si es persona física: El interesado personalmente El interesado a través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral: La persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	Gratuito
Cancelación	Personas físicas:		De 24 a 72 horas		Gratuito

<p>del servicio</p>	<p>a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales, a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00 b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar los Servicios. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular y se remitirá al área de atención quien acordará con el titular fecha y hora para la devolución del(os) equipo(s) terminal(es).</p>		<p>Respecto a la cancelación del Servicio podrán llevarse a cabo por parte del interesado y a través de un tercero – representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
----------------------------	---	---	--	---	--

Reporte de Fallas	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Número de contrato o RFC</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Número de contrato o RFC</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través de cualquier de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su</p>	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		representante legal.			
Cambio de domicilio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>d) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio que se le entrega al titular o, en su caso, al representante legal para</p>	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se acredite con la documentación correspondiente.	\$500.00 M.N.

		<p>seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud (si se encuentra dentro de la cobertura del Proveedor y si cuenta con pagos pendientes), en caso de ser procedente acordará con el usuario fecha y hora para llevar a cabo la instalación en la nueva ubicación.</p>			
Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	<p>De 24 a 48 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>

		Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica quien asignará una nueva contraseña, la cual se le informará al usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)			
Cambio del titular de los Servicios	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. <p>Personas Morales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00 b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 	De 24 a 72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	<ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple del acta constitutiva del titular b) Copia simple del poder del representante legal del titular. c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC. d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. 	<p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del nuevo titular y se expide una carta en la que se señala la voluntad del titular y del nuevo usuario del cambio, firmando ambas partes</p>			
Reubicación de equipos	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado 	<ul style="list-style-type: none"> a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00 b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del 	72 horas.	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se acredite con la documentación correspondiente.</p>	Gratuito

		<p>día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.</p>			
Instalación de equipos adicionales	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx,</p>	72 horas.	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>CONVERTIDOR SMART TV \$1000.00 M.N</p> <p>EXTENSOR DE RANGO \$500.00 M.N</p>

		<p>disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.</p>			
Reconexión	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00). Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx,</p>	24 HORAS	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>ÚNICAMENTE EL PAGO DE MES (ES) ADUEIDAD O (S)</p>



		disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.			
--	--	---	--	--	--

Horarios de Atención al público

Horarios del Centro de Atención a Usuarios: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas
Números telefónicos: 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
Correo electrónico: clientes@emenet.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Página de internet: <https://emenet.mx/>

Domicilio:

- Andador Carlos Hank González 304, Colonia Santiago Tianguistenco, Municipio de Tianguistenco, C.P. 52600, estado de México.
- José María Morelos esquina con Benito Juárez SN, Colonia San Pedro Cholula, Municipio de Ocoyoacac, C.P. 52757, estado de México.
- Avenida Galeana 27, Colonia Santa Mónica, Municipio de Ocuilan, C.P. 52484, estado de México.

Mapas de ubicación:







Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios de manera constante, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el usuario haya seleccionado. De manera posterior 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 técnico del Proveedor se presentará en el domicilio en el que se instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente de los Servicios y el(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y en horarios: de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00

Desinstalación

Respecto a los Servicios contratados, una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del(os) Equipo(s) Terminal(es). El personal del Proveedor se presentará en el domicilio donde se efectuó la instalación, se identificará y el usuario deberá permitir el acceso para realizar la desinstalación correspondiente, el usuario deberá devolver todos los equipos propiedad del Proveedor. Las desinstalaciones se podrán realizar en los siguientes días y horarios: de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 15:00

Opciones de Pago

Para realizar el pago del Servicio, se cuentan con las siguientes opciones:

- i. Mediante pago en efectivo en el Centro de Atención y Sucursales
- ii. MEDIANTE TRANSFERENCIA BANCARIA



iii. MEDIANTE DEPOSITO A CUENTA BANCARIA

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 y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

A. Centro(s) de atención a clientes:

- Andador Carlos Hank González 304, Colonia Santiago Tianguistenco, Municipio de Tianguistenco, C.P. 52600, estado de México.
- José María Morelos esquina con Benito Juárez SN, Colonia San Pedro Cholula, Municipio de Ocoyoacac, C.P. 52757, estado de México.
- Avenida Galeana 27, Colonia Santa Mónica, Municipio de Ocuilan, C.P. 52484, estado de México.

B. Comunicándose vía telefónica a los números 713 133 45 57, 722 916 9999 y 800 204 99 00, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

C. Enviando un correo electrónico a la dirección: clientes@emenet.mx disponible las 24 horas del día, 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://emenet.mx/>



Equipos Terminales

1. Los equipos terminales –módems– que se proporcionan cuentan con las siguientes características:

Marca: _Huawei _ Modelo: v3, v5 8141A5

- 3 puertos ethernet 100Mbs
- 1 puerto Gb
- 1 puerto PON
- 1 puerto Pot para telefono
- 1 puerto USB
- Entrada 12V 2A

Marca: _Latic _ Modelo: HG102DW

- 2 PUERTOS ETHERNET 1Gb
- 1 puerto pon
- wifi doble banda. 2.4Gb. y 5Gb
- 4 antenas
- Entrada 12 V 1A

El Proveedor podrá instalar Equipos Terminales de marcas y modelos diferentes a los antes señalados, dependiendo de las necesidades requeridas y de la disponibilidad. En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato de adhesión se le hará saber esta información al usuario.

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 en compraventa, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Si el usuario adquiere el equipo en compraventa, éste se encontrará bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.