

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

En cumplimiento a lo dispuesto en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismo que puede consultarse en la siguiente liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020, se hace de conocimiento de los usuarios de los servicios de Internet Fijo y Telefonía Fija –en lo siguiente, los “**Servicios**”–, que presta el concesionario **MIGUEL AMADO ESCOBAR** –en lo subsecuente, el “**Compu-semmm**”- 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 y, en consecuencia, no aplican penalidades por la terminación de los Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, el **Compu-semmm** y el usuario podrán pacta un plazo mínimo de contratación, por la adquisición de alguna promoción vigente, el cual no podrán exceder de un plazo de 24 (veinticuatro) meses. En caso de que el usuario solicite la terminación anticipada, deberá pagar al **Compu-semmm** el 20% (veinte por ciento) del monto total de los meses pendiente por cubrir relativos al plazo mínimo.
- b) En los contratos negociados libremente (que no sean contratos de adhesión), se establecerán las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar para el caso en concreto.

I. Contratación de los Servicios

Para que el usuario reciba los Servicios, deberá firmar con **Compu-semmm** el Contrato de Adhesión correspondiente, el cual se encuentra debidamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Los Servicios podrán contratarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Acudiendo personalmente a los Centros de Atención de **Compu-semmm**, los cuales se encuentran disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.
- Llamando al número 55 8942 7750, opción Ventas, disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.

- Enviando un mensaje a través de la app Whatsapp, al número 55 8942 7750, disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección hola@compu-semmm.com, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

II. En caso de que la contratación de los Servicios se solicite por parte de persona física, está deberá presentar la siguiente documentación:

- a. Copia simple de identificación oficial vigente (la cual debe incluir fotografía).
- b. Copia simple de comprobante de domicilio actualizado.
- c. Copia del RFC y domicilio fiscal.
- d. En caso de desear y autorizar domiciliar el pago del Servicio, los datos de su tarjeta bancaria.

III. En caso de que la contratación de los Servicios se solicite por parte de personas morales, la persona física que contrate a su nombre deberá presentar la siguiente documentación:

- a. Copia del acta constitutiva de la empresa, la cual debe contar con la inscripción en el Registro Público de la Propiedad –RPP- y/o Registro Público de Comercio –RPC-
- b. Copia simple de la Identificación oficial vigente del representante legal.
- c. Copia simple del RFC y domicilio fiscal.
- d. En su caso, copia simple del poder en donde consten las facultades del representante legal, el cual debe contar con la inscripción en el RPP y/o RPC.

IV. Procedimiento: el interesado deberá manifestar a un ejecutivo su intención de contratar el servicio, exhibir la documentación correspondiente, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión para la prestación de los Servicios.

V. Duración del procedimiento: 10 días hábiles, a partir de la firma del contrato de adhesión.

VI. Persona facultada: La contratación de los Servicios podrán llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– 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. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal exhibieron la documentación señalada en el apartado III de este documento.

El trámite de contratación de los Servicios es gratuito.

VII. Procedimiento de Instalación

La instalación del equipo terminal, accesorios y los Servicios no podrá ser mayor a 10 días hábiles, contados a partir de la firma del contrato de adhesión para la prestación de los Servicios.

Personal técnico del área de *Contratos Nuevos* acordará con el usuario la fecha de la instalación, en la fecha acordada se presentará en el domicilio en el que se instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá permitir el acceso para realizar la instalación correspondiente. Posteriormente, el personal técnico realizará varias pruebas a los Servicios, en presencia del titular, para verificar su correcto funcionamiento.

Para finalizar, el personal técnico hace entrega de información relevante para el usuario, por ejemplo, el(los) número(s) y la dirección de correo electrónico, así como cualquier otro medio electrónico con el que cuente **Compu-semmm**, a los cuales puede comunicarse para la atención de consultas, dudas, quejas y sugerencias, así la dirección de correo electrónico a la cual deberá enviar el comprobante de pago.

Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y horarios: de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas.

VIII. Cancelación de los Servicios

Para la cancelación de los Servicios, el titular debe: i) acudir directamente al Centro de Atención más cercano, ii) comunicarse vía telefónica al número 55 8942 7750, opción Cobranza, o iii) envía un correo electrónico a la dirección hola@compu-semmm.com, y manifestar su intención de cancelar los Servicios. Adicionalmente, debe presentar una carta firmada por el titular con la solicitud de cancelación del Servicio, indicando los motivos.

- Duración del procedimiento: Se realizará la cancelación de los Servicio de manera inmediata, no obstante, dentro del plazo de 2 a 5 días naturales se agendará día y hora para que el área técnica de **Compu-semmm** recolecte el (los) equipo(s) y accesorio(s) instalados.

- Persona facultada: La cancelación de los Servicios podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– 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. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal exhibiendo los documentos señalados en el apartado III de este documento.

Este trámite podrá realizarse a través de los medios, días y en horarios que los señalados para la contratación de los Servicios. El trámite es gratuito.

IX. Procedimiento para desinstalar equipos

Una vez cancelados los Servicios, se agendará una cita con el cliente para la desinstalación del (los) equipo(s). Personal técnico de **Compu-semmm** se presentará en el domicilio en donde inicialmente se instaló los Servicios, en la fecha y hora acordada, se identificará y el cliente deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el (los) equipo(s) propiedad de **Compu-semmm**. Las desinstalaciones se realizarán de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES PUEDE SOLICITARSE	DURACION DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente b) Contrato de Adhesión firmado. c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación. Personas Morales:	a) Centro de Atención disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas. b) Vía telefónica al número 55 8942 7750, Opción Soporte Técnico, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.	Entre 2 a 5 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"> • El titular de los Servicios • Podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– 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. • Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia simple de la Escritura Constitutiva y del poder otorgado ante fedatario público, debidamente 	\$2,900.00 M.N.

	<p>a) copia simple del acta constitutiva y del poder del representante</p> <p>b) Contrato de Adhesión firmado.</p>	<p>c) Whatsapp, al número 55 8942 7750, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>d) Correo electrónico hola@compu-semmm.com, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>Una vez solicitado el cambio de domicilio, se genera un número de folio con el cual el usuario podrá dar seguimiento al trámite.</p>		<p>inscritos en el RPC y RPC –en los casos aplicables–. En adición al poder deberá presentarse copia simple de identificación oficial vigente del representante legal del titular y del RFC.</p>	
Reubicación de equipos	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente</p> <p>b) Contrato de Adhesión firmado.</p> <p>c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación.</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>a) Centro de Atención disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p> <p>b) Vía telefónica al número 55 8942 7750, Opción Soporte Técnico, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p>	3 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"> • El titular de los Servicios • Podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– 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. • Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia simple de la Escritura Constitutiva y del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos en el RPC y RPC –en los casos 	\$2,900.00 M.N.

	<p>a) copia simple del acta constitutiva y del poder del representante</p> <p>b) Contrato de Adhesión firmado.</p>	<p>c) Whatsapp, al número 55 8942 7750, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>d) Correo electrónico hola@compu-semmm.com, disponible las 24 horas del 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 dar seguimiento al trámite.</p>		<p>aplicables-. En adición al poder deberá presentarse copia simple de identificación oficial vigente del representante legal del titular y del RFC.</p>	
Reconexión del Servicio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente</p> <p>b) Contrato de Adhesión firmado.</p> <p>c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación.</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>a) Centro de Atención y vía Centro de Atención disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p> <p>b) Vía telefónica al número 55 8942 7750, Opción Soporte Técnico, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p>	3 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> • El titular de los Servicios • Podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– 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. • Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia simple de la Escritura Constitutiva y del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos en el RPC y RPC –en los casos 	\$2,900.00 M.N.

	<p>a) copia simple del acta constitutiva y del poder del representante</p> <p>b) Contrato de Adhesión firmado.</p>	<p>c) Whatsapp, al número 55 8942 7750, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>d) Correo electrónico hola@compu-semmm.com, disponible las 24 horas del 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 dar seguimiento al trámite.</p>		<p>aplicables-. En adición al poder deberá presentarse copia simple de identificación oficial vigente del representante legal del titular y del RFC.</p>	
Cambio de titular del Servicio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente</p> <p>b) Contrato de Adhesión firmado.</p> <p>c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación.</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>a) Centro de Atención disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p> <p>b) Vía telefónica al número 55 8942 7750, Opción Soporte Técnico, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p> <p>c) Whatsapp, al número 55</p>	3 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> • El titular de los Servicios • Podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– 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. • Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia simple de la Escritura Constitutiva y del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos en el RPC y RPC –en los casos 	\$2,900.00 M.N.

	<p>a) copia simple del acta constitutiva y del poder del representante</p> <p>b) Contrato de Adhesión firmado.</p>	<p>8942 7750, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>d) Correo electrónico hola@compu-semmm.com, disponible las 24 horas del 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 dar seguimiento al trámite.</p>		<p>aplicables-. En adición al poder deberá presentarse copia simple de identificación oficial vigente del representante legal del titular y del RFC.</p>	
<p>Visita Técnica por causas imputables al usuario</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>d) Copia simple de la identificación oficial vigente</p> <p>e) Contrato de Adhesión firmado.</p> <p>f) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>c) copia simple del acta constitutiva y</p>	<p>a) Centro de Atención disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p> <p>b) Vía telefónica al número 55 8942 7750, Opción Soporte Técnico, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.</p> <p>c) Whatsapp, al número 55 8942 7750, disponible las 24 horas del día los</p>	<p>3 días hábiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El titular de los Servicios • Podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del titular– 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. • Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia simple de la Escritura Constitutiva y del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos en el RPC y RPC –en los casos aplicables-. En adición al poder deberá presentarse copia simple de identificación 	<p>\$290.00 M.N.</p>

	<p>del poder del representante</p> <p>d) Contrato de Adhesión firmado.</p>	<p>365 días del año.</p> <p>d) Correo electrónico hola@compu-semmm.com, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>e) Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio con el cual podrá dar seguimiento al trámite.</p>		<p>oficial vigente del representante legal del titular y del RFC.</p>	
--	--	--	--	---	--

DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN:

Centro de atención Toluca

Domicilio: Santos Degollado Nororiente No. 907, Colonia Los Ángeles, Municipio Toluca, Estado de México, C.P. 50020.

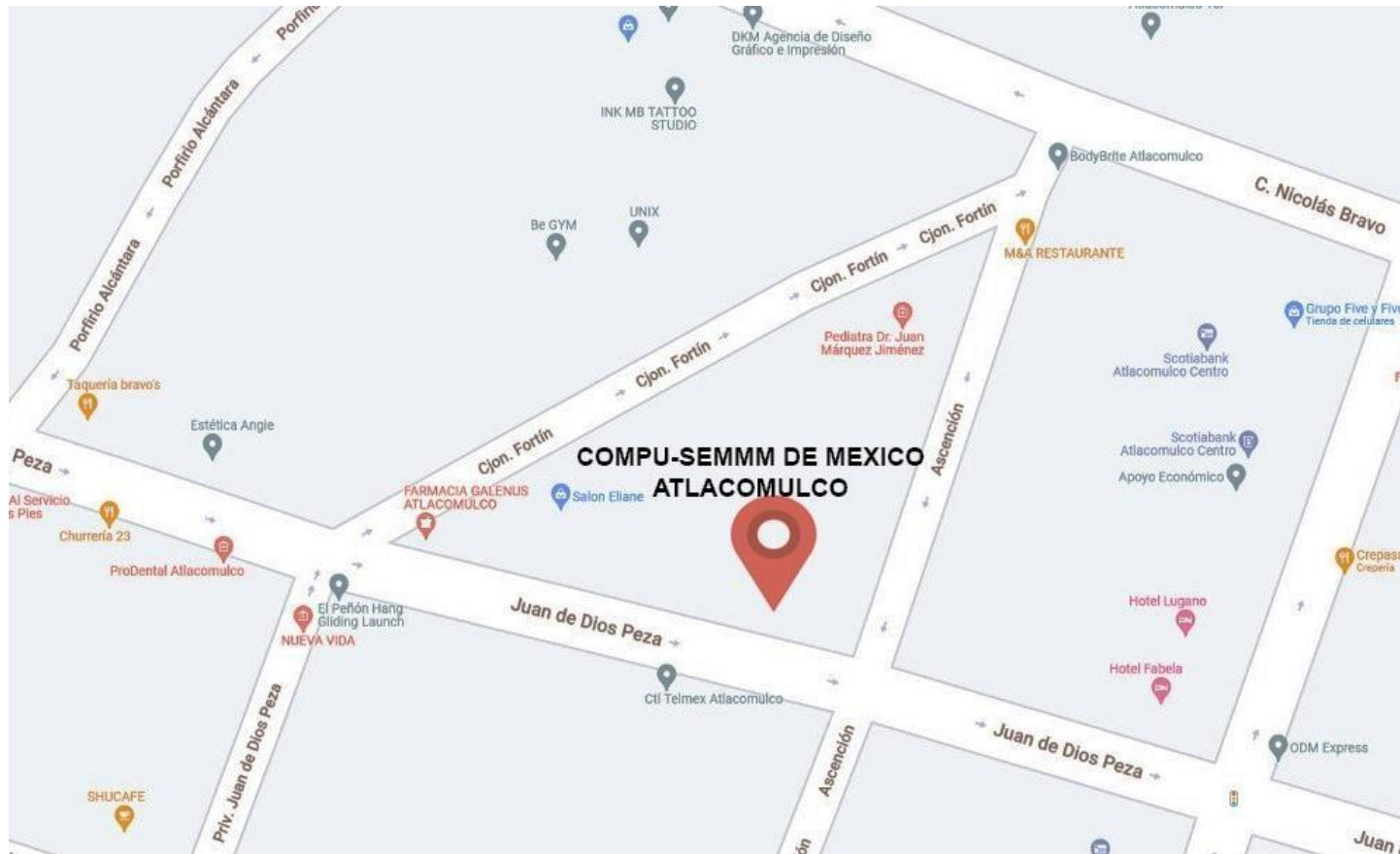
Mapa de ubicación:



Centro de Atención Atlacomulco

Domicilio: Juan de Dios Peza No. 202, Colonia Centro, Municipio de Atlacomulco, Estado de México, C.P. 50450, entre calle Ascensión y Callejón Fortín.

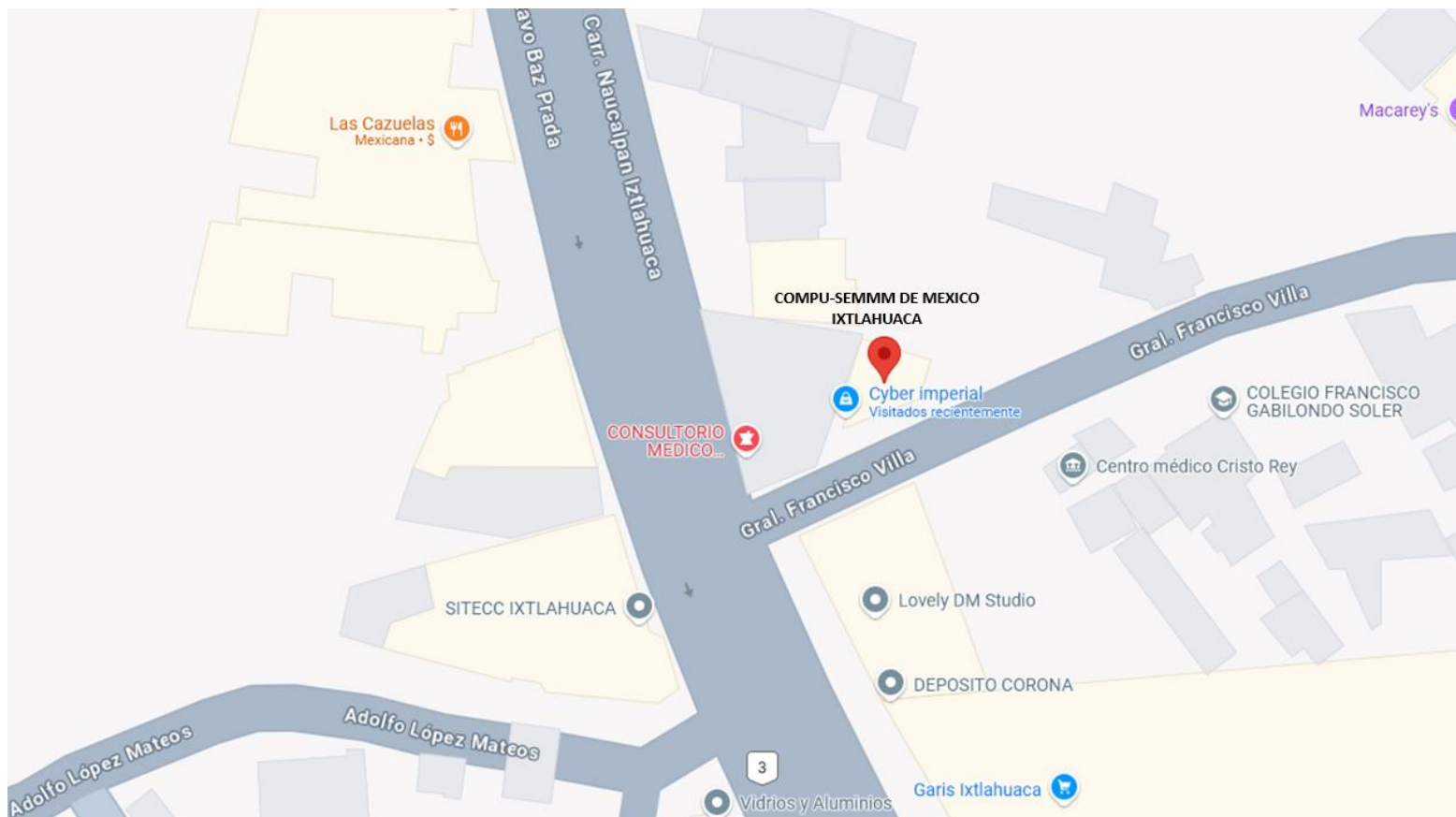
Mapa de ubicación:



Centro de atención de Ixtlahuaca

Domicilio: General Francisco Villa S/N, Barrio La Escoba, Municipio Ixtlahuaca de Rayón, Estado de México, C.P. 50740.

Mapa de ubicación:



Formas de Pago.

- Efectivo o tarjeta de crédito/débito directamente en los centros de atención de **Compu-semmm**.
- En tiendas Oxxo, Farmacia del Ahorro, Soriana, Waldos, Extra, Telecomm, Walmart Express, Seven Eleven, Circulo K, Bodega Aurrera,

Farmacias Benavides, Sams Club, Soriana, Banamex, entre otras, través de la pasarela de pagos Pagoralia.

- Pago en línea a través de:
 - *Portal del Cliente*, el cual se localiza en el portal de internet de **Compu-semmm**.

Para tener acceso al Panel del Cliente, el usuario debe contar con los accesos correspondientes, los cuales se envían a su correo electrónico, posteriormente a la instalación de los Servicios, en caso de no contar con ellos o de haber extraviado los datos, puede solicitar los datos de acceso a través de whatsapp, al número 55 8942 7750.

Una vez dentro del Panel del Cliente, el usuario podrá realizar su pago, eligiendo el método que más le convenga (tarjeta bancaria, Paypal y Pagoralia). Los pagos realizados a través de este medio son directos y se reflejan automáticamente.

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

- Acudiendo personalmente a los Centros de Atención de **Compu-semmm**, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.
- Llamando a los números 800 341 8436 y 55 8942 7750.
El número 800 se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el número 55 8942 7750, se encuentra disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.
- Enviando un mensaje a través de la app Whatsapp, al número 55 89 42 77 50, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección hola@compu-semmm.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad de los Servicios

Los Servicios serán provistos 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 de los Servicios en la página web de **Compu-semmm**: <https://www.compu-semmm.com/>

Equipos Terminales

Los equipos terminales que se proporcionan tienen las siguientes especificaciones y características técnicas:

Marca: Ubiquiti, Mercusys
Modelo: LBE-M5-23 y MW305R

Especificaciones:

LiteBeam airMAX M5 CPE hasta 100 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz) con antena integrada de 23 dBi

Características técnicas:

- Equipo de polaridad simple, SISO 1x1.
- Tecnología airMAX.
- Procesador Atheros MIPS.
- Fuerte seguridad WPA2 AES.
- Flexibilidad de ajuste.
- Ensamble rápido.
- Alimentación: 24 V, 0.2 A.

Marca: Mecusys
Modelo: MW305R

Especificaciones:

Router Inalámbrico N 2.4 GHz de 300 Mbps 1 puerto WAN 10/100 Mbps 3 puertos LAN 10/100 Mbps versión con 3 antenas de 5 dBi

Características técnicas:

- 3 puertos LAN 10/100Mbps
- 1 puerto WAN 10/100Mbps
- Velocidad de transmisión 300 Mbps
- 3 antenas externas omni direccionales de 5 dBi
- Estándares IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b
- Frecuencia 2.4 - 2.4835GHz
- Seguridad inalámbrica WPA-PSK / WPA2-PSK
- Potencia de transmisión <20dBm
- Fuente de alimentación externa 5 VDC/0.6 A

La marca y el modelo pueden variar de acuerdo con la disponibilidad, así como a los requerimientos de la instalación.

En caso de que el equipo se entregue al usuario en la modalidad de comodato, las reparaciones o reposiciones corren por cuenta de **Compu-semmm**, salvo que dichas reparaciones o reposiciones hayan sido por causas imputables al usuario, en cuyo caso éste será quien responderá por los costos correspondientes.

Los equipos no cuentan con: i) bloqueo alguno y ii) elementos de accesibilidad.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en los Servicios 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.