

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 internet –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS MOLOCH, S. DE R.L. DE C.V. –en adelante, el “Proveedor”–, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- 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 mínimo de permanencia, mismo que no excederá de 12 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar a la penalidad pactada en la caratula del contrato de adhesión.
- 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	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.	10 días hábiles	El solicitante (si es persona mayor de edad) física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación del servicio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante	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	30 días naturales	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

	de domicilio reciente. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado 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.	contrato de adhesión.			
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Número de contrato o nombre de titular. Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.	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.		El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. c) comprobante de domicilio del	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.	10 días naturales	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$30.00 M.N.

	nuevo lugar de instalación				
Cambio de contraseña	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	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.	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.	\$45.00 M.N.
Cambio del titular de los Servicios	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. d) Contrato Personas Morales adicionalmente: a) Copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	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.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Visita Técnica por Causas Imputables al Usuario	Personas físicas: a) Identificación b) Comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. d) Contrato Personas Morales adicionalmente: a) Copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	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.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$650.00 M.N.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal de lunes a jueves de 8:00 am a 7:00 pm, viernes de 8:00 am a 6:00 pm y domingo de 9:00 am a 2:00 pm.

Horario de atención telefónica, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año:

Tel: 800 341 2025, 800 777 7000 y 990 101 2025.

Página de internet: <https://internet.moloch.mx/>

Correo Electrónico: clientes@moloch.mx

Domicilio: 24 x 19 y 21, 125 A, Local 21, Uman, Uman, Yucatán, C.P. 97390.



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: de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, y domingo de 9:00 am a 2:00 pm.

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: de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, y domingo de 9:00 am a 2:00 pm.

Opciones de Pago

- En efectivo directamente en los Centros de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención podrán consultar en la página web del Proveedor, en la liga: <https://internet.moloch.mx/>.
- Pago en tiendas y centros autorizados (Bodega Aurrerá, Farmacias IZA, Waldots, Farmacias del Ahorro, Farmacias Guadalajara, Walmart, Extra, Circle K, 7-Eleven y Sam's Club), así como en tiendas OXXO. También podrá realizar el pago mediante transferencia SPEI o con tarjeta de crédito y/o débito a través de la pasarela de pago OPENPAY, disponible en la siguiente liga: <https://app.moloch.mx/pasarela/checkout>.

Nota: El usuario podrá solicitar su folio de factura al 9901 01 20 25 y realizar el pago en la siguiente liga: <https://app.moloch.mx/pasarela/checkout>.

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 <https://internet.moloch.mx/> mismos que son:

- a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en el portal de internet del Proveedor.
- b) Comunicándose vía telefónica a los números 800 777 7000, 800 341 2025 y 9901 01 20 25, se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
- c) Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: <https://internet.moloch.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 la Comisión Reguladora 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://internet.moloch.mx/>.

Equipos Terminales

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen al público, usuarios finales o suscriptores varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete.

En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato, se especificarán los mismos.

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

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