

**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](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace del conocimiento de los usuarios de los servicios de internet y telefonía fijos –en lo siguiente, los “Servicios”–, que presta el concesionario **SIC TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.** –en adelante, el “Proveedor”–, la siguiente información:

**Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión**

- a) Derivado de las inversiones y equipamientos necesarios para la prestación del Servicio, el plazo de contratación está sujeto a un plazo forzoso de 12 (doce) meses. Si cualquiera de las partes solicita la terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- 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 Proveedor para el pago ordinario de los servicios. 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 de los servicios	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</li> <li>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</li> <li>c) RFC y domicilio fiscal.</li> </ul> <p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsa, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</li> <li>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</li> <li>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario.</li> <li>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li> <li>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li> </ul>	De 24 a 120 horas	<p>La contratación de los Servicios 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>	Gratuito

	<p>representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar los Servicios, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>		<p>Si se trata de una persona moral:</p> <p>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>	
<p><b>Cancelación de los servicios</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</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.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> 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 el Servicio. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará</p>	<p>5 días hábiles.</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</p>	<p>Gratuito</p>

		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).		fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.	
<b>Reporte de Fallas</b>	<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.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular de los Servicios o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto de 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 representante legal.</p>	5 días hábiles	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

<p><b>Cambio de domicilio</b></p>	<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.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> 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 a titular o, en su caso, al representante legal para 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>	<p>5 días hábiles</p>	<p>El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$450.00 M.N.</p>
<p><b>Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)</b></p>	<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>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$50.00 M.N.</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>disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <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)</p>			
<b>Cambio del titular de los Servicios</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular.</p> <p>f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular.</p> <p>g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular.</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la</p>	24 horas	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia simple del acta constitutiva del titular</li> <li>b) Copia simple del poder del representante legal del titular.</li> <li>c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC.</li> <li>d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular.</li> <li>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</li> </ul>	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			
<b>Reubicación de equipos</b>	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</li> <li>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</li> </ul> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</li> <li>b) Copia simple del poder del representante legal.</li> <li>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario.</li> <li>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li> <li>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li> </ul> <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>	5 días hábiles	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$250.00 M.N.

<b>Instalación de equipos adicionales</b>	<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.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> 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>	5 días hábiles	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$650.00 M.N.
<b>Reconexión</b>	<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) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, el número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los</p>	5 días hábiles	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$50.00 M.N.

	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	365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:telecomunicaciones@sicsom.com">telecomunicaciones@sicsom.com</a> 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: de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:30 p.m. y sábado de 10:00 a.m. a 03:00 p.m.

Horario de atención telefónica, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, los 365 días del año: Tel: 433 935 6286

Página de internet: <https://sicsom.com/>

Correo Electrónico: [telecomunicaciones@sicsom.com](mailto:telecomunicaciones@sicsom.com), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Domicilio: Avenida Hidalgo, número 496, Colonia Sombrerete Centro, Municipio Sombrerete, Estado de Zacatecas, Código Postal 99100.

\*espacio en blanco de manera intencional

Mapa 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 08:00 a.m. a 05:30 p.m. y sábado de 10:00 a.m. a 03:00 p.m.

### **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 el siguientes días y horarios: de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:30 p.m. y sábado de 10:00 a.m. a 03:00 p.m.

### **Opciones de Pago**

Para realizar el pago de los Servicios, se cuentan con las siguientes opciones:

- i. Tarjeta de crédito y tarjeta de débito, avaladas por VISA y MASTERCARD,
- ii. Mediante pago en efectivo en el Centro de Atención y
- iii. Transferencia Bancaria
- iv. Depósito 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:

- Centro(s) de atención a clientes: Avenida Hidalgo, número 496, Colonia Sombrerete Centro, Municipio Sombrerete, Estado de Zacatecas, Código Postal 99100.

- Comunicándose vía telefónica al número 433 935 6286, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [telecomunicaciones@sicsom.com](mailto:telecomunicaciones@sicsom.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 el mapa de cobertura de los Servicios en el (los) Centro(s) de Atención a Clientes y en la página web: <https://sicsom.com/>

### Equipos Terminales

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

#### Marca: TP-LINK

#### Modelo: TL-WR480

El TP-Link TL-WR480 ofrece una velocidad inalámbrica de hasta 300 Mbps en 2.4 GHz, con soporte para IEEE 802.11b/g/n y 2 antenas externas de 5dBi. Funciona en modos de router, punto de acceso, WISP y repetidor. Dispone de 4 puertos LAN y 1 WAN (10/100 Mbps), con seguridad WPA/WPA2, filtro de direcciones MAC, control parental y firewall SPI. Cuenta con QoS para priorizar el tráfico, alimentación de 9V/0.6A y dimensiones de 182 x 128 x 35 mm. Es compatible con la mayoría de los proveedores de Internet y se administra a través de una interfaz web.

#### Marca: Ubiquiti

#### Modelo: LiteBeam M5

El Ubiquiti LiteBeam M5 opera en la frecuencia de 5 GHz y proporciona una velocidad de transmisión de hasta 150 Mbps. Está equipado con una antena de 23 dBi integrada que ofrece alta ganancia. Este dispositivo puede funcionar en modos de punto a punto (PtP) y punto a multipunto (PtMP). Incluye un puerto Ethernet de 10/100 Mbps y utiliza la tecnología AirMax para mejorar la eficiencia y el rendimiento en redes inalámbricas. La alimentación se realiza mediante PoE de 24V/0.5A, que está incluido. Sus dimensiones son 386 x 276 x 136 mm y puede operar en temperaturas de -40°C a 70°C. El LiteBeam M5 está diseñado para ser robusto y resistente a condiciones exteriores, con un sistema de montaje fácil y ajuste de ángulo, lo que lo hace ideal para enlaces de alta velocidad en entornos exteriores.

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.

**Commented [NH1]:** De acuerdo con la condición 10.4 de título de concesión, deben contar con un sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones (a través de teléfono y correo) funcionando las 24 horas del día, los 365 días del año.

Sabemos que es complicado que tengan a una persona disponible en todo momento, por lo que recomendamos elegir entre alguna de las siguientes opciones:

a) agregar una grabación que le indique el usuario que puede dirigirse a los demás medios de contacto, por ejemplo, el correo electrónico o un número de whatsapp para una mayor atención.

b) colocar un conmutador que permita al usuario, mediante el tecleo de números, presentar su queja, aclaración, consulta o cancelación, arrojando de preferencia un número de folio y que al siguiente día un ejecutivo se comunique con el usuario para darle seguimiento.

c) agregar una grabación para que el usuario deje su nombre, número de contrato o la información que se requiera para que un ejecutivo se comunique con él al siguiente día, algo así como un buzón de voz.

....

Esta obligación se complementa con otra señalada en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo, en donde se establece que es obligación de los concesionarios contar con un número de cobro revertido no geográfico (800), el cual deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. En ese entendido, sugerimos que por el momento se habilite alguna de las opciones arriba señaladas en el número 753 y, a la par, se contrate el número 800 para habilitar alguna de las opciones antes señaladas, de tal forma que esté disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

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.

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