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 acceso internet fijo –en lo siguiente, el "**Servicio**"–, que presta el concesionario **CW REDES Y CONSTRUCCIONES, 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 12 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar al Proveedor el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del Servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. c) Número Telefónico habilitado en Whatsapp d) Correo electrónico Personas Morales: a) Copia certificada y simple del poder del	a) Comunicándose vía telefónico al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de	De 1 a 3 días hábiles	La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por el interesado y 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. 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	Gratuito

	representante legal. b) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. c) Original y copia simple de comprobante de domicilio reciente. d) RFC y domicilio fiscal.	contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.		representante legal del titular.	
Cancelación del Servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del poder del representante. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas 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 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).	De 1 a 3 días hábiles.	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. 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.	Gratuito
Reporte de Fallas	Personas físicas:	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o una tercera persona; o por medio de su representante	Gratuito

	a) identificación oficial vigente b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del poder del representante.	disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas 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 del medio señalado. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.		legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente b) Comprobante del nuevo domicilio Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del poder del representante legal b) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio que	1 a 2 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$1500.00 M. N.

	c) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	se le entrega a titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento. 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.			
Cambio de contraseña del (os) (Equipo(s)	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas 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)	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$50.00

Cambio del titular de los Servicios	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. e) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. f) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal del titular. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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	24 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$100.00
Reubicación de equipos terminales dentro del	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente:	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas	1 a 2 días.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$500.00 M.N.

mismo domicilio de instalación	a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	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. 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.			
Visita Técnica por causas imputables al usuario	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para realizar la visita técnica.	1 a 2 días.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$300.00

Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente: a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del Proveedor, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva. b. El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo máximo de 24 horas.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$50.00
Reposición de Equipo por causas imputables al usuario		a) Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, el cual se encuentra disponibles las 24 horas, los 365 días del año.	1 a 2 días.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	$900.00

	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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			

Horarios de Atención al Público

Días y horarios de atención telefónica en el número 800 030 0148, las 24 horas del día, los 365 días del año.
Días y horarios de atención en el correo electrónico atencionaclientes@blmtelecom.com, disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas.
Página de internet: https://blmtelecom.com/

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios de manera continua, 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 sábado de 09:00 a 18:00.

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 el siguientes días y horarios: de lunes a sábado de 09:00 a 18:00.

Opciones de Pago

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

a) Pagos en efectivo en el Centro de Atención a Clientes
b) Pago con tarjeta de crédito o débito en el Centro de Atención a Clientes, que estén avaladas por VISA o MASTERCARD
c) Transferencia bancaria o depósito bancario, utilizando los siguientes datos:

   Institución Bancaria: BBVA
   Clave interbancaria (CLABE): 012691001281736560
   Número de Cuenta: 0074 5035 46 0128173656
   Número de Tarjeta: 4555 1130 1832 9559
   Titular: CW REDES Y CONSTRUCCIONES S DE RL DE CV

   En caso de realizar el pago del Servicio mediante transferencia bancaria, el usuario deberá señalar como concepto de pago el nombre del titular del Servicio. Si el Servicio se encuentra suspendido, se activará al momento en que el Proveedor confirme con su área contable el registro de su pago. Los registros de pago solo se realizarán en horario laboral (lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas).

   El usuario debe compartir el PDF o captura de pantalla de la transferencia realizada, al número de atención a clientes para el registro de su pago.

d) Pago en Tiendas/Centros de Servicio OXXO a los números de cuenta arriba señalados, aquí el usuario posterior a realizar el pago, enviar comprobante al número 987120 2577 vía whatsapp con la referencia el número de servicio pagado. Cada tienda maneja sus propias tarifas por el servicio proporcionado y ese costo esta fuera de nuestro control.

e) Pago en efectivo en tiendas previamente identificadas y notificados los usuarios. Las tienditas cobran por el servicio igual que las grandes tiendas de conveniencia. En ese caso la activación del servicio es inmediata.

En caso de que el usuario solicite factura respecto al pago del Servicio y/o servicios adicionales, deberá indicarle al Proveedor su RFC, Domicilio Fiscal y Régimen Fiscal para estar en posibilidad de emitir la factura correspondiente.

Quejas

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Comunicándose vía telefónica al número 800 030 0148, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas..

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 los mapas de cobertura del Servicio en la página web del Proveedor, en la liga: https://blmtelecom.com/

Equipos Terminales

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

EQUIPO	MARCA
ONT	TP LINK
ONT	HUAWEI

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 está información al usuario.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de Proveedor, siempre y cuando las fallas no sean imputables e inherentes a la negligencia del Usuario.

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.

Los equipos terminales no cuentan con elementos de accesibilidad.

Compensaciones y Bonificaciones

Los casos por los cuales se aplicarán compensaciones y bonificaciones por fallas en el Servicio y los medios por los cuales se aplicarán, de resultar procedente, se realizarán de conformidad con lo señalado en el contrato de adhesión suscrito por el usuario.