

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

En cumplimiento de 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 día 12 de febrero de 2020, **Konecta de México, S. de R.L. de C.V.** (en adelante “**Konecta**”), manifiesta lo siguiente:

Penalidades aplicables al contratar el servicio:

Por lo general, **Konecta** no aplica ninguna penalidad al cliente. Este tiene la libertad de cancelar en cualquier momento. La excepción se da en los contratos especiales y/o únicos, en los que por las condiciones y necesidades especiales de los clientes se elaboran contratos en los que el texto conjuntamente lo negociamos y en dichos contratos sí se consideran siempre las penalidades, las que por lo general son las mismas en cuanto al cumplimiento del periodo que el contrato establezca, o que se paguen las mensualidades que falten del periodo obligatorio.

Garantías contractuales aplicables al contratar el servicio:

La garantía que se ofrece en **Konecta** es la de un servicio constante e ininterrumpido al 96% mínimo. Se establece en todos los contratos el servicio, el ancho de banda; y para clientes mayores, los puntos especiales como pueden ser: el servicio dual en microondas y en fibra óptica, esto en las ubicaciones que tenemos las facilidades para proporcionarlo, o en algunos casos dual por medio de microondas ya sea por dos proveedores distintos, de tal manera que el respaldo evite cortes y/o contingencias al cliente.

Al cliente, no le pedimos ningún tipo de garantía para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los contratos.

Intereses por mora aplicables al contratar el servicio:

Konecta no penaliza a los usuarios con intereses por mora.

Otros cargos aplicables por la terminación anticipada del contrato:

Solo aplicable en los contratos especiales; se obliga al cumplimiento del periodo que establezca el contrato (un año, dos años, tres años etc.), por lo tanto, se requiere de forma contundente el pago que pueda resultar si se cancela unilateralmente o por causas imputables al cliente.

Requisitos para la contratación de los servicios de telecomunicaciones:

Personas físicas: a) identificación, b) comprobante de domicilio, c) cuenta bancaria fiscal, d) RFC, y domicilio fiscal.

Personas morales: a) identificación del representante legal, b) comprobante de domicilio, c) cuenta bancaria fiscal, d) RFC y domicilio fiscal, e) copia simple del acta constitutiva, f) copia simple del poder del representante legal y su protocolo e inscripción en el Registro Público de la Propiedad.

En todos los casos se firma el contrato, se solicita un número de teléfono, correo electrónico, se define la forma de pago (con cheque o con depósito vía transferencia) y datos de contacto de la persona encargada de emitir los pagos (contador, administrador, departamento de pagos), todos

estos datos y documentos son necesarios que el vendedor los recabe para poder reunirlos y presentarlos a la oficina de contabilidad y ventas de **Konecta**.

Periódicamente el vendedor debe de estar vigilando y dando seguimiento a la calidad y satisfacción del cliente.

Cancelación de los servicios de telecomunicaciones:

- Los requisitos para llevar a cabo el proceso de cancelación de los servicios en los contratos normales de servicio son: únicamente recibir del cliente de preferencia en hoja membretada el aviso de cancelación, junto con el documento que deberá ser firmado por el gerente o el apoderado legal.
- Dicho aviso deberá de ser presentado ya sea en las oficinas de **Konecta** en el horario normal de oficina o de manera virtual las 24 horas del día al correo electrónico de **Konecta** administración.
- En el caso de que el contrato de servicio sea único (a modo o negociado bilateralmente), con observaciones y especificaciones de los servicios que el cliente requirió de manera especial, estos contratos establecen los motivos formales de la cancelación y las posibles penalidades que se pudieran aplicar.
- Tiempo de respuesta para aplicar el aviso de cancelación: por lo general en todos los casos es de 24 horas, pero en algunos casos que se conviene con el cliente se le da el tiempo que el cliente requiera lo necesario; **Konecta** siempre busca apoyar al cliente y finalizar su relación lo más acorde y prudente posible.

Procedimiento para la instalación y desinstalación de los equipos de telecomunicaciones:

Una vez que se recibe la solicitud de contratación y se levanta una inspección de evaluación de la posición, en la que en coordenadas se designe, se debe de instalar el servicio y resolver lo que sea factible, por lo que se procede a:

- Revisar techos y materiales de construcción, si los techos son de concreto, lamina o madera, para decidir la mejor opción de seguridad para la antena de recepción con el cliente.
- Colocar torre o mástil y sus accesorios y tirantes, se verifica que queden tales aditamentos con la suficiente estabilidad y resistencia a vientos y peso de los transmisores.
- Se instala el cableado de la antena exterior (equipo de transmisión) hacia el interior donde el cliente decidió previamente que quede instalado el equipo interior de contacto, servicio y transmisión interna.
- Se llevan a cabo las pruebas de contacto vía microondas con el nodo y se procede al enlace de señales.
- Se coloca en el interior de las instalaciones del cliente el equipo ruteador para que se dé internamente el servicio en red dentro del área que se debe de cubrir con el servicio.
- Se hacen pruebas del servicio, ancho de banda, estabilidad en el servicio, suministro del volumen de megas contratado, latencia y demás revisiones finales.
- Una vez terminado el proceso de instalación y verificación de servicio, se solicita al gerente o encargado la firma del documento de finalización de instalación y entrega, donde se

especifica los equipos y accesorios, marcas números de serie y demás, equipos y accesorios que **Konecta** proporciona al cliente bajo la figura de comodato, tal como se estableció en el contrato de servicio.

- Se le entrega al cliente la hoja donde se establece los derechos de los usuarios que marca la normatividad y el IFT.

Trámites de Konecta:

Los tramites que se llevan a cabo relacionados con los clientes son:

1. *Contratación:*
 - a) Se informa a los posibles clientes todos los servicios que ofrece **Konecta**;
 - b) Se escucha al cliente y se identifican sus necesidades;
 - c) Se le dan opciones y opiniones para buscar soluciones a sus comunicaciones;
 - d) Se le entrega propuesta del tipo de servicios y cotización y una vez aceptado por parte del cliente se procede a lo indicado en los puntos anteriores, según sea el caso.
 - e) El vendedor-asesor de **Konecta**, una vez aceptada la propuesta, solicita al cliente los documentos necesarios para preparar el contrato.
 - f) El vendedor-asesor de **Konecta**, tiene que estar pendiente de llevar a cabo todos los tramites que se requiera para que el cliente a la brevedad posible reciba el contrato, el cual se le pide que revise y que, en caso de tener alguna observación, se analice, y si procede se haga la modificación o se le explique al cliente el punto específico que amerite aclaración.
2. *Reporte de fallas y atención al cliente.*
3. *Bonificaciones por suspensión de los servicios por caso fortuito o causa mayor.*
4. *Atención de quejas y sugerencias.*
5. *Facturación y métodos de pago.*
6. *Instalaciones y desinstalaciones.*

Atención a clientes:

- Tanto en el contrato con el cliente, como en la hoja de entrega y recepción de las instalaciones y operaciones de enlace, se le informa en el mismo documento, ya impreso, sobre los teléfonos y correo electrónico de soporte, según la ciudad donde esté ubicado el servicio al cliente, como también el domicilio y horario de atención personal en oficinas donde puede acudir para presentar cualquier tipo de incidente o falla.
- El servicio de atención a clientes se proporciona de manera personal (telefónica y por correo electrónico) las 24 horas de los 7 días de la semana.
- Como seguimiento y atención, se le da un número de folio que contiene la descripción del problema y se le informa el tiempo de respuesta. Los tiempos de respuesta y solución van

desde 6 horas a 72 horas, según el caso particular del problema. También se le da soporte al cliente, en casos de que por teléfono se le pueda dar instrucciones para resolver la falla, cuando la falla sea simple

Información de Contacto Konecta de México:

Domicilio: Calzada Independencia No. 2082, Fraccionamiento Calafia C.P. 21040, Mexicali, B. C., México.

Teléfono: (686) 557 2808 Mexicali.

Teléfono: (664) 231 7736 Tijuana.

Teléfono: (646) 156 5246 Ensenada.

Horarios de Atención: Lunes a Viernes de 8:00AM-6:00PM, Sábados de 8:00AM-2:00PM. Horario de Atención a Emergencias 24/7.

Correo electrónico: administracion@konecta.mx

Equipos terminales de telecomunicaciones:

- Todos los equipos de transmisión y recepción que **Konecta** hace uso en sus operaciones cuentan con las debidas homologaciones ante el IFT, este cumplimiento lo lleva a cabo el fabricante y/o distribuidor, los equipos se proporcionan al cliente bajo la figura de COMODATO.
- Los equipos de enlace que son utilizados hoy en día son: Marca MIKROTIK, modelo RB951UI-2HND, código SAT 43222609.
- Equipo terminal, N/A pues no es telefonía celular los servicios que ofrece **Konecta**.
- Desbloqueo N/A.
- Las Políticas aplicables N/A.

Compensaciones y/o bonificaciones establecidas en el contrato:

- Estas están indicadas en los contratos que se firman con los usuarios finales, en los cuales se estipulan en qué casos y bajo que modalidades el cliente puede ser objeto de ese ajuste.
- Lo más común es el no cobrar al cliente el periodo de afectación que haya sufrido por causas imputables a **Konecta**.
- En caso de ser por causas de fuerza mayor o causas no imputables a **Konecta**, no procede ese descuento o ajuste. No obstante **Konecta** siempre trata de llegar a un arreglo o negociación con el cliente, buscando apoyarlo y que nos vea como un aliado.

Por el momento Konecta, no permite la comercialización de servicios por parte de terceros y, facturen o realicen cargos a los usuarios finales por concepto de estos servicios.