

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

En cumplimiento a lo dispuesto por los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones publicado por el IFT el 12 de febrero de 2020 (mismos que se pueden consultar en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de **PTT IP B2B, S.A. DE C.V.** (en los sucesivos "PROVEEDOR") la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades por terminación, con excepción de los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, mismos en los que se establece caso por caso la penalidad para los casos concretos.
- No se requiere garantía contractual
- 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 TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
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 las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	DE 24 A 72 HORAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación 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 b) Contrato	Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente con solicitud por escrito.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Reporte de Fallas	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	Se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica los días hábiles de lunes a viernes de 9 a 16 hrs. y sábados de 9 a 15 hrs, por correo electrónico 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	24 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

Cambio de domicilio	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 b) Contrato c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Se efectúa de manera presencial en la sucursal o vía telefónica con Horario de atención los días hábiles de lunes a viernes de 9 a 16 hrs. y sábados de 9 a 15 hrs. por correo electrónico 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$100.00 M.N.
Reubicación de equipos	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 b) Contrato	Se efectúa de manera presencial en la sucursal o vía telefónica con Horario de atención los días hábiles de lunes a viernes de 9 a 16 hrs. y sábados de 9 a 15 hrs. por correo electrónico 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$600.00 M.N. Por cada equipo base y \$400.00 M.N. por cada equipo móvil.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal: De lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas.

Horarios de atención Telefónica: Los días hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas.

Tel. (667)1477624

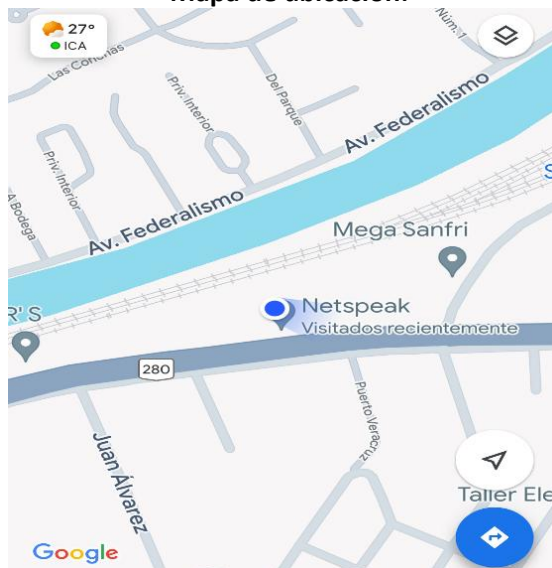
Horario de atención por correo electrónico: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas

Correo: atencionalcliente@netspeak.mx

Página de internet: www.netspeak.mx

Domicilio: EMILIANO ZAPATA 2170 INT. A PONIENTE, COL. CENTRO SINALOA, C.P. 80,000, CULIACAN SINALOA

Mapa de ubicación:



PROCEDIMIENTO PARA INSTALAR Y DESINSTALAR EQUIPOS

Instalación

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 a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de PROVEEDOR, se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, los equipos propiedad del PROVEEDOR (en su caso). Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas

Opciones de Pago

El usuario podrá realizar los pagos con tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques, pago en efectivo en caja y, en su caso, podrá realizar pagos en tiendas de conveniencia con los que el **PROVEEDOR** tuviere contratos firmados para la captación de pagos (OXXO, ETC).

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 www.netspeak.mx, mismos que son:

Centros de atención a clientes: EMILIANO ZAPATA 2170 INT. A PONIENTE, COL. CENTRO SINALOS, C.P. 80,000, CULIACAN SINALOA

Correo: atencionalcliente@netspeak.mx

Tel: (667) 1477624

Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 15:00 horas

Calidad del servicio

El Servicio de radiocomunicación especializada de flotillas será provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la autoridad reguladora 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 en los Centros de Atención a Clientes, en la página www.netspeak.mx

Equipos Terminales

Los equipos terminales que se proporcionan son radios que operan en la banda de UHF con la tecnología troncal digital LINK CAPACITY PLUS Mototrbo de Motorola. Dichos equipos se proporcionan bajo la modalidad de compraventa. Dichos equipos no cuentan con bloqueo alguno.

Los equipos podrán variar dependiendo del proyecto y cumplirán en todo momento con la regulación en materia de homologación y disposiciones aplicables.

En función a que los equipos se entregan al usuario en la modalidad de compraventa, toda reparación o reposición corre por cuenta del usuario, incluidos aquellos casos en los que la falla tuviera como origen el mal uso del equipo o negligencia por parte del usuario.

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 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.