

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

En cumplimiento a los Lineamientos de información transparente Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones PROTOKOL TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V. (En adelante PROTOKOL), presenta la siguiente información:

DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

- I. **Penalidades por terminación de contrato.** No Aplica, ya que PROTOKOL cuenta con contrato sin plazo forzoso.
- II. **Garantía Contractual:** No aplica.
- III. **Intereses:** No aplica.
- IV. **Otros gastos relacionados con la terminación de contrato:** No aplica.

Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.
C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**
protokol.mx

- I. **CONTRATACIÓN.** Con relación a la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, ofrece las siguientes opciones:

i) Procedimientos de contratación:

Atención Telefónica: Podrás contratar nuestros servicios a través de una llamada, a nuestros Centros de Atención a Clientes.

Centro de Atención a Clientes: Para contratar nuestros servicios podrás acudir directamente a la Sucursal más cercana.

ii) Procedimientos de contratación:

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

Personas morales: a) identificación del representante legal, b) comprobante de domicilio, c) RFC y domicilio fiscal, d) copia simple del acta constitutiva, e) copia simple del poder del representante legal.

iii) Lugares, días, horarios de atención:

Sucursal

Carretera Internacional 1836. Col. del Bosque Norte, Sta. Lucía del camino, Oaxaca Oax.

Lunes a Viernes de 9 a 18 horas. Sábado de 9 a 13 horas. 24 x 7, 365 días, para reporte de fallas. Atención a través de Whatsapp, Voz, SMS y Facebook.

- II. **CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.** En Caso de que el suscriptor desee cancelar los servicios de telecomunicaciones de PROTOKOL, a continuación se ofrece la información correspondiente.

i) Requisitos para cancelación: El único requisito para la cancelación del servicio es que el suscriptor no cuente con ningún adeudo por el servicio de telecomunicaciones.

ii) Procedimientos para realizar la cancelación:

- 1) La cancelación de los servicios se pueden realizar a través de una llamada telefónica o directamente acudir a la sucursal de atención a clientes que le corresponda.
- 2) La cancelación de los servicios deberá ser realizada únicamente por el suscriptor, proporcionando los datos de su contrato de servicio.
- 3) En caso de que la cancelación sea realizado por una tercera persona, esta deberá presentar una carta poder otorgada por el suscriptor, detallando la cancelación del servicio con los datos del contrato, debidamente firmada y proporcionando copia de identificaciones oficiales del suscriptor y de la persona que realizará la cancelación.
- 4) Para realizar la cancelación el Suscriptor no debe de presentar adeudo alguno por el servicio de telecomunicaciones, o en su defecto liquidar lo correspondiente para realizar el trámite.

Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.

C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**

protokol.mx

iii) Lugares, días y horarios de atención para realizar la cancelación de los servicios de telecomunicaciones:

Sucursal

Carretera Internacional 1836. Col. del Bosque Norte, Sta. Lucia del camino, Oaxaca Oax.

Lunes a Viernes de 9 a 18 horas. Sábado de 9 a 13 horas. 24 x 7, 365 días, para reporte de fallas. Atención a través de Whatsapp, Voz, SMS y Facebook.

III. **INSTALACIÓN.** PROTOKOL detalla a continuación el procedimiento de instalación de los servicios:

- 1) Una vez contratados los servicios de telecomunicaciones y firmado el contrato correspondiente, se turnara el reporte al área técnica para programar la visita al domicilio del Suscriptor.
- 2) El tiempo para instalar los servicios de telecomunicaciones es de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.
- 3) El departamento técnico se comunicará directamente con el Suscriptor para pactar día y horario de instalación.
- 4) El técnico deberá de presentarse en el domicilio proporcionado por el Suscriptor debidamente identificado para tener acceso y realizar la instalación correspondiente.

IV. **ATENCIÓN AL PÚBLICO.** PROTOKOL ofrece la atención al público en general, a través de nuestra página web <https://www.protokol.mx/>, atención telefónica y directamente en nuestras Sucursales.

Sucursal

Carretera Internacional 1836. Col. del Bosque Norte, Sta. Lucia del camino, Oaxaca Oax.

Lunes a Viernes de 9 a 18 horas. Sábado de 9 a 13 horas. 24 x 7, 365 días, para reporte de fallas. Atención a través de Whatsapp, Voz, SMS y Facebook.

V. **TRÁMITES.-** Los trámites que ofrece PROTOKOL en atención a clientes se enlistan el código de prácticas comerciales, mismo que puede ser consultado en nuestra página web <https://www.protokol.mx>, tales como son contratación de servicio, cancelación, instalación, bonificaciones, mismos que se encuentran detallados en el presente documento.

VI. **PAGOS.-** PROTOKOL ofrece a nuestros Suscriptores opciones para realizar los pagos por los servicios de telecomunicaciones que se tienen contratados, tales como: Efectivo, pago referenciado y transferencia.

VII. **QUEJAS.-** PROTOKOL pone a disposición de nuestros Suscriptores realizar reportes de quejas y/o fallas por el servicio de telecomunicaciones a través de nuestras líneas telefónicas las cuales se encuentran disponibles las 24 horas al día los 7 días de la semana, así como acudir directamente a nuestras sucursales, el tiempo promedio para solucionar la queja y/o falla por el servicio de telecomunicaciones es de 24 horas a partir de que se recibe el reporte.

Domicilio, días y horarios de atención:

Sucursal

Carretera Internacional 1836. Col. del Bosque Norte, Sta. Lucia del camino, Oaxaca Oax.

Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.

C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**

protokol.mx

- VIII. CALIDAD.-** PROTOKOL proporciona los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- IX. POLÍTICA DE USO.-** PROTOKOL establece en sus registros de tarifas y contrato de adhesión los términos y condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de cualquier tipo establecidas para la utilización de los servicios.
- X. MAPAS DE COBERTURA.-** PROTOKOL pone a disposición de público en general los mapas de cobertura de las localidades donde se prestan los servicios de telecomunicaciones, mismas que pueden ser consultadas en nuestra página web <https://www.protokol.mx>.
- XI.** PROTOKOL proporciona sus servicios de telecomunicaciones únicamente dentro del territorio mexicano.
- XII. EQUIPOS TERMINALES:** PROTOKOL proporciona a los Suscriptores el equipo terminal para la prestación del servicio de internet en calidad de comodato.
- Se suministra un equipo MODEM (ONT) debidamente documentado con marca, modelo y Número de Serie en el Caratula del contrato de adhesión de PROFECO.
- XIII. SERVICIOS ADICIONALES:** PROTOKOL presta únicamente el servicio de televisión restringida e internet, por lo que no cuenta con servicios adicionales.
- XIV. OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS.-** PROTOKOL no presta servicios telecomunicaciones por un tercero.
- XV. COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES.-** PROTOKOL realizara las compensaciones y/o bonificaciones únicamente en los siguientes casos:

- 1) Cuando **por causas atribuibles a PROTOKOL** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- 2) Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor, PROTOKOL hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado,

Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.

C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**

protokol.mx

- la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, PROTOKOL deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
- 3) Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; PROTOKOL dejará de cobrar al suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

XVI. OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- PROTOKOL tiene debidamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones todos los gastos relacionados con la prestación del servicio de televisión e internet.

Protokol Telecomunicaciones S.A. de C.V.

Carr. Internacional. 1836 Col. del Bosque Norte,
Sta. Lucía del Camino Oaxaca Oax.
C.P. 71244 T: **(951) 132.75.00**
protokol.mx