



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, se pone de conocimiento de los usuarios de TV MÚZQUIZ la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades por terminación.
- b) No se requiere garantía contractual
- c) 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.

Contratación de servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que requiera la prestación del servicio. Deberá presentar credencial de elector o cualquier otro tipo de identificación oficial.

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer y firmar el contrato de adhesión.

iii) Duración del procedimiento: 48 horas hábiles.

iv) Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato.

v) Medios: Presencial. Se puede solicitar por medio de nuestro sitio web para agilizar el trámite, pero la contratación formal requiere la firma del contrato de adhesión en nuestras oficinas.

vi) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda de lunes a viernes de 9 AM a 1 PM y de 3 PM a 6 PM, sábados de 9 AM a 1 PM.

Cancelación de los servicios

i) Requisitos: El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que el servicio es proporcionado. Deberá presentar credencial de elector o cualquier otro tipo de identificación oficial, en caso de hacerlo por tercera persona, presentar carta poder firmada copia de la identificación del titular e identificación del tercero.

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de cancelar el servicio, llenar la forma de solicitud de cancelación y firmarla.

iii) Duración del procedimiento: 48 horas hábiles.

iv) Persona facultada: La cancelación la realiza el titular del contrato, en caso de estar imposibilitado lo podrá hacer un representante acreditado con una carta poder simple.

y) Medios: Presencial. Se puede solicitar por medio de nuestro sitio web para agilizar el trámite, pero la cancelación formal requiere la firma del usuario en nuestras oficinas.

vi) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda de lunes a viernes de 9 AM a 1 PM y de 3 PM a 6 PM, sábados de 9 AM a 1 PM.

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos:

Instalación:

Para los servicios de televisión restringida e internet en casa, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de TV Múzquiz 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 propiedad del usuario.

Desinstalación:

Para el servicio de televisión restringida, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de TV Múzquiz se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente.

En el caso de servicio de Internet, una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de TV Múzquiz se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente y el usuario deberá devolver el modem en cualquiera de las oficinas de TV Múzquiz.

Atención a Clientes

Horarios de atención personal de Lunes a Viernes de 9 AM a 1 PM y de 3 PM a 6 PM, Sábados de 9 AM a 1 PM.
Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. (864) 616 3000
<https://telcammuzquiz.com/>

Catálogo de trámites

- 1).- **Contrato de servicio**, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 9 AM a 1 PM y de 3 PM a 6 PM, Sábados de 9 AM a 1 PM, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros.
- 2).- **Orden de instalación**, Documento interno que genera nuestro departamento de contabilidad, para autorizar al área Técnica para conectar un usuario a nuestra red.
- 3).- **Solicitud de servicio por fallas en la señal**, se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.
- 4).- **Cambio de domicilio**, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 9 AM a 1 PM y de 3 PM a 6 PM, Sábados de 9 AM a 1 PM, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.
- 5).- **Baja del servicio**, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 9 AM a 1 PM y de 3 PM a 6 PM, Sábados de 9 AM a 1 PM, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

i) Medios a través de los cuales se puede acceder a los mismos:

Trámites 1,4 y 5 se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, de Lunes a Sábado, horarios de atención de Lunes a Viernes de 9 AM a 1 PM y de 3 PM a 6 PM, Sábados de 9 AM a 12 PM, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

Trámite 3 se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año.

ii) Personas autorizadas para realizar los trámites.

Trámites 1,4 y 5 los realiza el titular del contrato o su apoderado mediante una carta poder sencilla.

Trámite 3 de solicitud de servicio, el usuario o cualquier persona que El autorice y provea un número telefónico celular de contacto.

iii) Costo total de trámites

Inscripción Contrato \$ 200.00 MN

Cambio de domicilio \$ 350.00 MN

iv) Requisitos, Formalidades, plazos, formatos

Requisitos de contratación y solicitud de baja del servicio: credencial de Elector a documento equivalente, comprobante de domicilio.

Plazos: contratación 48 horas después de aprobada la solicitud. Servicio dentro de las 24 horas siguientes a la asignación de número de folio.

Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques y pago en efectivo en caja.

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 <https://telcammuzquiz.com/>

Calidad

Los servicios de televisión restringida y de acceso a internet serán 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 en los Centros de Atención a Clientes, en la página web <https://telcammuzquiz.com/> o bien dando click [aquí](#)

Equipos Terminales

1. En televisión de paga no se proporcionan equipos terminales.
2. En el servicio de Internet, los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características:

Marca WOLCK
Modelo 1GEPON ONU

INTERFACE PON: 1EPONconnector,SCsingle-mode/single-fiber,symmetric 1.25Gbps

ANCHO DE BANDA: Tx1310nm,Rx 1490nm

INTERFACE OPTICA: SC/PCconnector

INTERFACE: 1*10/100/1000Mbps auto adaptive Ethernet interfaces. Full /Half Duplex, RJ45 connectors.

INDICADORES: 5 Indicadores, POWER、LOS、REG、LINK/ACT、SYS

CONDICIONES DE OPERACION: -5°C~55°C, 10%~90% (non-condenseing)

CONDICIONES DE ALMACENAJE: -30°C~60°C, 10%~90% (non-condenseing)

FUENTE DE PODER: DC 12V,0.5A

CONSUMO DE PODER: ≤3W

DIMENSIONES: 120mm×78mm×30mm (L×W×H)

PESO NETO: 0.13Kg

El equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, por lo que toda reparación o reposición corre por cuenta de TV MÚZQUIZ.

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.