

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 internet –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario **ROGELIO MARTÍNEZ CANO** –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.
- b) En la carátula del contrato de adhesión que suscriba el Usuario se indicará expresamente si éste se sujeta al plazo forzoso; en tal caso, la penalidad correspondiente se aplicará únicamente si el usuario solicita la terminación anticipada del servicio.
- c) En caso de que el equipo terminal haya quedado a comodato, éste debe ser devuelto al Proveedor a la terminación del contrato, o en su defecto, pagar el costo del equipo terminal.
- d) 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 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.

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850



Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del servicio	<i>Personas físicas:</i> -Identificación Oficial Vigente -Comprobante de domicilio no mayo a 4 meses -RFC y domicilio fiscal <i>Personas Morales adicionalmente:</i> -Copia del acta constitutiva y poder del representante	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	10 días hábiles	El solicitante (si es persona mayor de edad) física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación del servicio	<i>Personas físicas:</i> -Copia simple de Identificación Oficial Vigente. -Copia simple de comprobante de domicilio reciente. -Nombre del titular o número de contrato <i>Personas Morales:</i> -Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. -Copia simple del poder del representante. - Nombre del titular o número de contrato	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio.	30 días naturales	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850



Reporte de Fallas	<i>Personas físicas y morales:</i> -Número de contrato o nombre de titular.	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, o comunicarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y 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.	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Cambio de domicilio	<i>Personas físicas:</i> -Identificación oficial vigente -Copia simple de comprobante del nuevo domicilio -Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado <i>Personas Morales:</i> -Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. -Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. -Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio que 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.	10 días naturales	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$400.00M.N Sin ocupar material extra

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850



Reconexión	<i>Personas físicas y morales:</i> -Número de contrato o nombre de titular.	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y manifestar su solicitud de reconexión del Servicio. Se llevará a cabo conforme a lo siguiente: a. Una vez que el Usuario realiza la solicitud de reconexión, el Proveedor verifica que no existan adeudos pendientes. b. En caso de que el Usuario tenga adeudos pendientes, deberá ponerse al corriente para que pueda realizarse la reconexión del Servicio. c. En caso de que no existan adeudos pendientes, el Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido en un plazo máximo de 12 horas.	24 a 72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$30.00 M.N
Cambio del titular de los Servicios	<i>Personas físicas:</i> -Número de contrato o nombre de titular. -Identificación Oficial Vigente del titular actual -Identificación Oficial Vigente del nuevo titular -RFC y domicilio fiscal (en caso de necesitar factura)	De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, o solicitarlo por medios electrónicos. 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.	Gratuito

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850



	<i>Personas Morales</i> <i>adicionalmente:</i> - Copia del acta constitutiva y poder del representante				
Visita Técnica por Causas Imputables al Usuario	<i>Personas físicas y morales:</i> -Número de contrato o nombre de titular.	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y solicitar la visita técnica. Una vez realizada la solicitud, el área de Atención al Usuario verificará la necesidad de realizar una visita técnica, en caso de que ésta proceda, se genera un número de folio y acordará con el usuario fecha y hora para realizar la visita técnica.	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$200.00 M.N.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal

- De lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm, y sábados de 9:00 am a 13:00 pm.
- En nuestro centro de atención ubicado en el domicilio: José María Morelos 77 Int. 2, Col. Centro, Amealco De Bonfil, Querétaro, C.P. 76850.
- Ubicación exacta: <https://maps.app.goo.gl/zHgb7PQXqDGGZHbSA>

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro, Amealco de Bonfil, Querétaro 76850



Horario de atención telefónica:

- **01 800** disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año
- Los números **4481113031** y **4428207031** se encuentran disponibles lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm y sábados de 9:00 am a 13:00 pm.
- El número **4481831196** se encuentra disponible los sábados de 4:00 pm a 6:00 pm y domingos de 9:00 am a 16:00 pm.
- Para pagos el número **4481143478** se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm.

Horario de atención WhatsApp:

- Los números **4481113031** y **4428207031** se encuentran disponibles lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm y sábados de 9:00 am a 13:00 pm.
- El número **4481831196** se encuentra disponible los sábados de 4:00 pm a 6:00 pm y domingos de 9:00 am a 16:00 pm.
- Para pagos el número **4481143478** se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm.

Correo electrónico

- reportes@amealcom.com
- Disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página Web

- <https://amealcom.com/>

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto al Servicio, posteriormente a la solicitud del Servicio, se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

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 del equipo terminal y el Servicio. La instalación del Servicio, se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm, y sábados de 9:00 am a 13:00 pm.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, en caso de que el equipo haya quedado a comodato al momento de su Instalación, el Usuario será responsable de entregar el equipo terminal al Proveedor. De igual manera, el Usuario puede solicitar la recolección del equipo directo al área de Atención al Usuario, en donde Personal de Proveedor, se presentará en el domicilio en donde se instaló el Servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación del Servicio y equipo terminal se podrá realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm, y sábados de 9:00 am a 13:00 pm.

Opciones de Pago

- En efectivo directamente en los Centros de Atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención podrán consultar en la página web del Proveedor, en la liga: <https://amealcom.com/>

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850



- Por medio de transferencia y depósito bancario, solicitando los Datos Bancarios (CLABE) por WhatsApp al número de pagos **448 114 3478**.
- Pago en OXXO, solicitando la información de pago OXXO a nuestro equipo de pagos por WhatsApp al número **448 114 3478**.

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://amealcom.com/> mismos que son:

- a) Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en el portal de internet del Proveedor.
- b) Comunicándose vía telefónica o por WhatsApp a los números 4481113031 y 4428207031 que se encuentran disponibles lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 pm y sábados de 9:00 am a 13:00 pm.
- c) Comunicándose vía telefónica o por WhatsApp al número 4481831196 que se encuentra disponible los sábados de 4:00 pm a 6:00 pm y domingos de 9:00 am a 16:00 pm.
- d) Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: reportes@amealcom.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no serán menores a los mencionados anteriormente.

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850



Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar el mapa de cobertura del Servicio en el (los) Centro(s) de Atención a Clientes, en nuestros teléfonos de contacto y en la página web: <https://amealcom.com/>.

Equipos Terminales

- Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen al público, usuarios finales o suscriptores varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete.
- En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato, se especificarán los mismos.
- Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación corre por cuenta del Proveedor.
- En caso de que el equipo se esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.
- Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

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 que se actualice el supuesto. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.

Teléfonos

(448) 278 08 91
(448) 110 93 30

Correo electrónico

amealcom@gmail.com

Página web

www.amealcom.com

Dirección

Morelos #77 Local 2, Colonia Centro,
Amealco de Bonfil, Querétaro 76850