



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 consultarse en la siguiente liga: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace del conocimiento de los usuarios de los servicios de internet fijo y/o televisión restringida –en lo siguiente, los “**Servicios**”–, que presta **TELE CABLE DE ROMITA, S.A. DE C.V.** empresa autorizada para prestar servicios públicos de telecomunicaciones al amparo del título de concesión única para uso comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor del C. Alejandro Olivares Ramos, de conformidad con la resolución contenida en el Oficio No. IFT/223/UCS/DG-CTEL/963/2022, de fecha 12 de julio de 2022 –en adelante, el “**Telecable de Romita**”–, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

El plazo de contratación es libre, es decir, no debe cumplirse un plazo forzoso, por lo que no aplican penalidades por terminación, no obstante, el usuario y **Telecable de Romita** pueden sujetarse a un plazo forzoso de 6 meses. En este último caso, si cualquiera de las partes solicita la terminación anticipada, se obliga a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación de los Servicios	Personas físicas:  a) Identificación vigente b) Comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Número Telefónico habilitado con Whatsapp	a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b> , en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a> .  b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de	De 24 a 72 horas	La contratación de los Servicios podrá llevarse a cabo por el interesado y través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.	Gratuito



	<p>e) Correo electrónico</p> <p>f) Ubicación del domicilio en Google Maps</p> <p>g) Foto reciente de fachada del domicilio</p>	<p>lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar los Servicios, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>			
<p><b>Cancelación de los Servicios</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación vigente</p> <p>b) Número de contrato</p> <p>c) Carta emitida por el titular de los Servicios indicando el motivo por el cual desea cancelarlos.</p>	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular de los Servicios o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su</p>	<p>48 horas.</p>	<p>Respecto a la cancelación de los Servicios podrán llevarse a cabo por parte del interesado y a través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p>	<p>Gratuito</p>



		intención de cancelar los Servicios. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular y se remitirá al área de atención quien acordará con el titular fecha y hora para la devolución del equipo terminal.			
Reporte de Fallas	Personas físicas:  a) Nombre de titular de los Servicios b) Número de contrato	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular de los Servicios o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través de cualquier de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



Cambio de domicilio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) A través de la Página Web de <b>Telecable de Romita</b>, en el apartado “Reporta Problema” que se localiza en la página principal.</p> <p>Una vez 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.</p> <p>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.</p>	72 horas	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$299.00 M.N.
---------------------	--	---	----------	--	---------------



<b>Cambio de contraseña</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Nombre de titular de los Servicios</p> <p>b) Número de contrato</p>	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica quien asignará una nueva contraseña, la cual se le informará al usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado)</p>	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
<b>Cambio del titular de los Servicios</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de</p>	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p>	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



	<p>comprobante de domicilio.</p> <p>c) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular.</p> <p>f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular.</p> <p>g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular.</p>	<p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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</p>			
Reubicación de equipos	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Nombre de titular de los Servicios</p> <p>b) Número de contrato</p>	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección:</p>	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



		<p><a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.</p>			
Reconexión	<p>Personas físicas:</p> <p>c) Nombre de titular de los Servicios</p> <p>d) Número de contrato</p>	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>En el supuesto de suspensión de los Servicios por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor de <b>Telecable de Romita</b>, la tarifa de reconexión de los Servicios vigente.</p>	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$45.00 M.N



		<p>Respecto de la Reconexión de los Servicios se llevará a cabo lo siguiente:</p> <p>a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de <b>Telecable de Romita</b>, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o de cualquier otro medio electrónico disponible la reconexión respectiva.</p> <p>b. <b>Telecable de Romita</b> realizará la reconexión de los Servicios suspendidos, en un plazo no mayor a las 24 horas naturales siguientes.</p>			
Reposición de equipo por causas imputables al usuario	Personas físicas:  a) Nombre de titular de los Servicios b) Número de contrato	<p>a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página de <b>Telecable de Romita</b>, en la liga: <a href="https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx">atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$499.00





		Una vez realizada la solicitud de la reposición del equipo terminal, se genera un número de folio con el cual el usuario podrá darle seguimiento, además, deberá pagar el costo adicional correspondiente.  El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.			
--	--	--	--	--	--

**Horarios de Atención al público**

- Centro de Atención: de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:30 am a 2:00 pm.
- Vía telefónica, a los números: Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 a 2:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx](mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Ubicación del Centro de Atención: Leandro Valle No. 3, Interiores 7 y 8, Colonia Centro, Municipio De Romita, Estado De Guanajuato, C.P. 36200.



## Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

### Instalación

Respecto a los Servicios, posteriormente a la firma del contrato de adhesión correspondiente, se levantará una orden para la instalación, la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de **Telecable de Romita** se presentará en el domicilio en el que se instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación en correspondiente. La instalación de los Servicios, se realizarán en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

### Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación de los equipos terminales. El personal de **Telecable de Romita** se presentará en el domicilio en donde se instalaron los Servicios, se identificará y el usuario deberá otorgar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, así como devolver el (los) equipo(s) propiedad de **Telecable de Romita**. La desinstalación del(os) equipo(s) se realizará en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

### Opciones de Pago

Para realizar el pago de los Servicios, se cuenta con la siguiente opción:

- ❖ Pago en efectivo, directamente en las oficinas instaladas en cada plaza.
- ❖ Por medio de transferencia o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios: BANCO: BANAMEX, CUENTA: 7514318295 CLABE INTERBANCARIA: 002215437900008555

### Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con los Servicios o el Equipo Terminal, a través de los siguientes medios:

- De forma presencial en el Centro de Atención, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de **Telecable de Romita**, en la liga: [https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable\\_romita/](https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/)



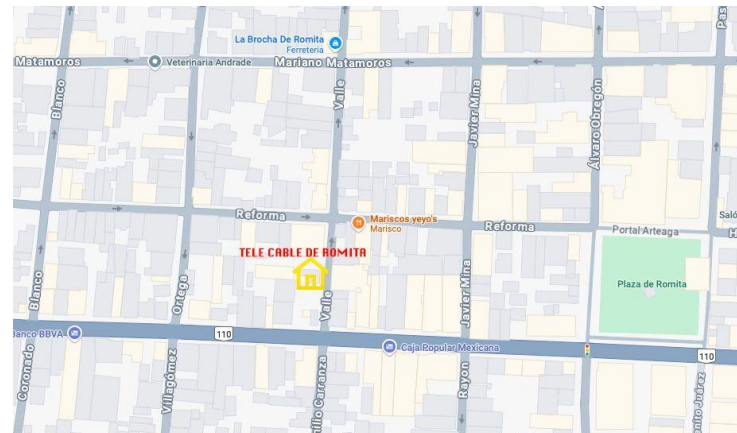
- Comunicándose vía telefónica a los números: i) 461 252 4303, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y ii) 432 108 7399, disponible de lunes a viernes de 9:30 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx](mailto:atencionclientes@tvrcomunicaciones.com.mx), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- A través de la Página Web de **Telecable de Romita**, en el apartado “Reporta Problema” que se localiza en la página principal.

#### Calidad de los Servicios

Los Servicios serán provistos 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 el mapa de cobertura de los Servicios en el Centro de Atención ubicado en Leandro Valle No. 3, Ints. 7 y 8, Centro, Romita, Gto. C.P. 36200 y en la página web: [https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable\\_romita/](https://tvrcomunicaciones.com.mx/telecable_romita/)



## Equipos Terminales

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen a los usuarios finales varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete, en todo caso, en la orden de instalación y/o contrato de adhesión se le hará saber esta información al usuario.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de ***Telecable de Romita***, siempre y cuando no derive de causas imputables al usuario.

Los equipos no cuentan con ningún elemento de accesibilidad.



### **Compensaciones y Bonificaciones**

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en los Servicios o cualquier otra establecida en el contrato de adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y, de resultar procedente, se efectuarán por los medios que pacten las partes, en términos de lo señalado en el mismo contrato de adhesión. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.