

**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](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020) ), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de TELTAN TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. (en los sucesivo “PROVEEDOR”) 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, sin embargo, las partes puedan sujetarse a un plazo forzoso de contratación, el cual no podrá exceder de 12 meses, por la contratación de una promoción vigente. En la caratula del contrato de adhesión suscrito por el usuario final, se indicará el supuesto por el cual las partes se sujetan a un plazo forzoso y la penalidad correspondiente.
- b) 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 TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
<b>Contratación del servicio</b>	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) RFC. Personas Morales: a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica 4448311433. La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a> . Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@teltan.com.mx">atencionclientes@teltan.com.mx</a> , disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio,	De 24 a 72 horas	La contratación del Servicio 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 del Servicio, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado	Gratuito

	<p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>		<p>legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
<b>Cancelación del servicio</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales,</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante.</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>d) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>e) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>f) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@teltan.com.mx">atencionclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el Servicio. 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.</p>	24 horas.	<p>Por parte del interesado.</p> <p>Respecto a la cancelación del Servicio podrá 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 del Servicio, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el Servicio en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	Gratuito

<p><b>Reporte de Fallas</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) copia simple de identificación oficial vigente b) Número de contrato o RFC</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal. c) Número de contrato o RFC</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@teltan.com.mx">atencionclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto al Servicio 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>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>
<p><b>Cambio de domicilio</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@teltan.com.mx">atencionclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</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>72 horas</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$1500.00 M.N.</p>

	d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	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.			
<b>Cambio de contraseña</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@teltan.com.mx">atencionclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de cambio de contraseña, se le asigna un número de folio que se le entrega a titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p>	24 horas.	El titular del Servicio 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 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>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@teltan.com.mx">atencionclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	<p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva del titular</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal del titular.</p> <p>c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC.</p> <p>d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular.</p> <p>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</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>			
<b>Reubicación de equipos</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionclientes@teltan.com.mx">atencionclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles 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>	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$500.00 M.N.

<p><b>Visita técnica</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionaclientes@teltan.com.mx">atencionaclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, 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 visita técnica al sitio de instalación del servicio contratado por el usuario.</p> <p><b>* Se cobrará la visita técnica cuando esta se realice por causas imputables al usuario.</b></p>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito * \$500.00 M.N.</p>
<p><b>Reconexión</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica 4448311433.</p> <p>La ubicación los días y horarios de atención del Centro de Atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <a href="http://www.teltan.com.mx">www.teltan.com.mx</a>.</p> <p>Los números telefónicos se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionaclientes@teltan.com.mx">atencionaclientes@teltan.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con</p>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$50.00 M.N.</p>

		el cual podrá darle seguimiento.  El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará la reconexión del servicio.			
--	--	--	--	--	--

### **Horarios de Atención al público**

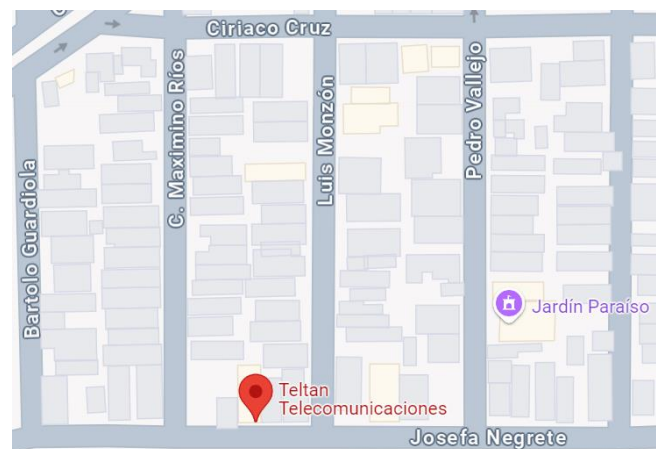
Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 4448311433

Página de internet: [www.teltan.com.mx](http://www.teltan.com.mx)

Domicilio del Centro de Atención: **Josefa Negrete 590, Graciano Sánchez 2da Secc., C.P. 78360, San Luis Potosí, San Luis Potosí, México.**

Horarios de atención personal de lunes a viernes de 8:00 am a 18:00 pm, y sábado de 9:00 am a 14:00 pm.

Mapa de ubicación:



Domicilio del Centro de Atención: **Aramberri S/N, Local #3, Zona Centro, Doctor Arroyo, C.P. 67900, Nuevo León, México.**

Horarios de atención personal de lunes a viernes de 8:00 am a 13:00 pm y de 14:00 a 18:00 pm y sábado de 9:00 am a 14:00 pm.

Mapa de ubicación:



Domicilio del Centro de Atención: **Hidalgo 89 I, Col. Filomeno Mata, Villa de Reyes, C.P. 79500, San Luis Potosí, México.**

Horarios de atención personal de lunes a viernes de 8:00 am a 13:00 pm y de 14:00 a 18:00 pm y sábado de 9:00 am a 14:00 pm.

Mapa de ubicación:

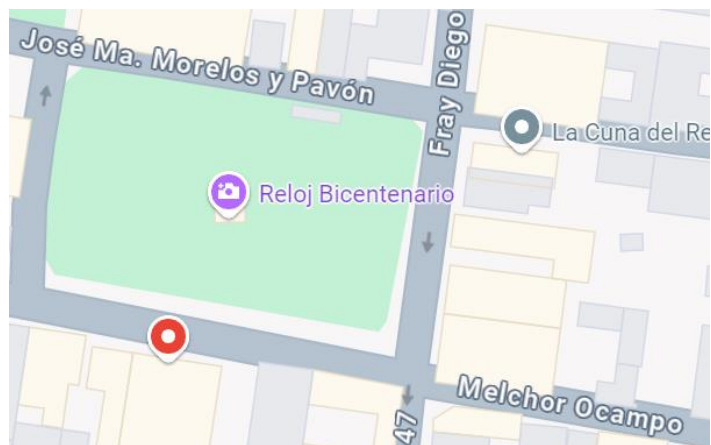


Domicilio del Centro de Atención: **Melchor Ocampo No. 269 No. Inter. 15, Zona Centro, Santa María del Rio, C.P. 79560, San Luis Potosí, México.**



Horarios de atención personal de lunes a sábado de 10:00 am a 14:00 pm y de 16:00 pm a 20:00 pm.

Mapa de ubicación:



Domicilio del Centro de Atención: **Avenida Hidalgo No. 7, Col. Barrio La Piedad, Tierra Nueva, C.P. 79590, San Luis Potosí, México.**

Horarios de atención personal de lunes a viernes de 8:00 am a 18:00 pm y sábado de 8:00 am a 14:00 pm.

Mapa de ubicación:



## **Procedimiento para instalar y desinstalar equipos**

### **Instalación**

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, 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 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 8:00 am a 18:00 pm y sábado de 8:00 am a 14:00 pm.

### **Desinstalación**

En el caso de servicio de Internet en casa e internet empresarial, 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. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 8:00 am a 18:00 pm y sábado de 8:00 am a 14:00 pm.

### **Opciones de Pago**

- En efectivo, directamente en el Centro de Atención.
- Por transferencia bancaria a las cuentas que el Proveedor habilite para ello, mismas que se darán a conocer al usuario en los estados de cuenta que se le entregarán al usuario.
- En tiendas de conveniencia OXXO, con un cargo de comisión de \$10.00 (diez pesos M.N. 00/100).

### **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.teltan.com.mx](http://www.teltan.com.mx), mismos que son:

- a) Presentarse físicamente en Centro de Atención al Usuario. La ubicación del centro de atención y sus horarios de atención podrán consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: [www.teltan.com.mx](http://www.teltan.com.mx)

- b) Comunicándose vía telefónica a los números: 4448311433, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- c) Enviando un correo electrónico a la dirección: [atencionaclientes@teltan.com.mx](mailto:atencionaclientes@teltan.com.mx), disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

### **Calidad del servicio**

El Servicio 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: [www.teltan.com.mx](http://www.teltan.com.mx)

### **Equipos Terminales**

1. Los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características:

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 o reposición corre por cuenta del PROVEEDOR, a menos que sea por culpa del usuario.

En caso de que el equipo de 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 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.