

## **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 de CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V. 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, con excepción de los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, mismos en los que se establece caso por caso la penalidad para los casos concretos.
- 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 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.

### **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 y deberán presentar:

CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V. solicitará los siguientes documentos para la contratación:

Para personas físicas:

- I. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- II. Comprobante de domicilio.
- III. En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- IV. La contratación se podrá llevar a cabo a través de un representante del titular, siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado en ser representado para realizar el trámite correspondiente.

Para personas morales:

- I. Acta constitutiva de la empresa.
- II. Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- III. Comprobante de domicilio de la empresa.
- IV. Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación)
- V. Cédula de identificación fiscal.

- VI. En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- VII. Se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a lo anterior, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.
- ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.
- iii) Duración del procedimiento: 72 horas hábiles como máximo. Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V. realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.
- iv) Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el apoderado, en caso de personas morales.
- v) Medios:
- Directamente en la oficina ubicada en Av. Eugenio Garza Sada No. 3820, Col. Mas Palomas Monterrey, N.L.
  - Vía telefónica al número: 800 288 0092 con un asesor comercial, opción 2.
  - A través de la página web: [www.xcien.com](http://www.xcien.com)
- vi) Días y horarios:

De lunes a jueves de 8:00 am a 7:00 pm, viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 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: **72** horas hábiles como máximo.
- 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 o apoderado, en caso de persona moral.

v) Medios:

- Para solicitar la baja del servicio se deberá dar aviso llamando al centro de atención a clientes al 800 288 0092 opción 0, con un horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 19:00 h y viernes de 9:00 a 18:00 h o a través del correo electrónico [atencionaclientes@xcien.com](mailto:atencionaclientes@xcien.com)
- Acudir directamente en la oficina ubicada en Av. Eugenio Garza Sada No. 3820, Col. Mas Palomas Monterrey, N.L.

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 de CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V., 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.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V. acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Adhesión, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V.

### **PROCEDIMIENTO**

- a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V. realizará los trabajos descritos en la orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- b. Una vez concluidas las actividades del personal técnico se cerrará la visita de instalación, no sin antes que el Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados y la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Suscriptor al finalizar el servicio.
- c. En caso de que el Suscriptor desee contratar algún Servicio Adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes, visitar la página Web o acudir a la oficina comercial para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Suscriptor deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

### **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 CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V. 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 de CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V.

Las desinstalaciones se podrán realizar por el personal técnico de CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V. , acudirán al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico)

### **Atención al público**

- **Horarios de atención personal:** de Lunes a Jueves de 8:00 AM a 7:00 PM, Viernes de 8:00 AM a 6:00 PM y Sábados de 9:00 AM a 1:00 PM
- **Horario de atención telefónica:** de lunes a domingo las 24 horas del día los 365 días al año. Tel: 800 288 0092
- **Página de internet:** [www.xcien.com](http://www.xcien.com)
- **Domicilio:** AV. EUGENIO GARZA SADA NO. 3820 COL. MAS PALOMAS, MONTERREY, NUEVO LEÓN, C.P. 64780
- **Mapa de ubicación:** <https://goo.gl/maps/mcR2SCCwqVZuT8J26>

### **Catálogo de trámites**

- 1).- Contratación del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, lunes a jueves de 8:00 AM a 7:00 PM, viernes de 8:00 AM a 6:00 PM y sábados de 9:00 AM a 1:00 PM, a través del procedimiento descrito con anterioridad.
- 2).- Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de Operaciones, para autorizar al área Técnica para conectar un usuario a nuestra red.
- 3).- Servicio a quejas o fallas, 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, de lunes a sábado, horarios de atención de lunes a jueves de 8:00 AM a 7:00 PM, viernes de 8:00 AM a 6:00 PM y sábados de 9:00 AM a 1:00 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, de lunes a sábado, horarios de atención de lunes a jueves de 8:00 AM a 7:00 PM, viernes de 8:00 AM a 6:00 PM y sábados de 9:00 AM a 1:00 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, de lunes a sábado, en horarios de atención de lunes a jueves de 8:00 AM a 7:00 PM, viernes de 8:00 AM a 6:00 PM y sábados de 9:00 AM a 1:00 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 o poder notarial, en caso de personas morales.

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

iii) Costo total de trámites

Cambio de domicilio:  
\$1,500.00

Los demás trámites no tienen  
costo.

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

Transferencia a la cuenta generalizada de la empresa.

### 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, mismos que son:

Centros de atención a clientes: [www.xcien.com](http://www.xcien.com)  
Correo electrónico: [atencionclientes@xcien.com](mailto:atencionclientes@xcien.com)  
Teléfono: 800 288 0092  
Horarios: 24 x 7

### Calidad

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 siguiente página: <https://xcien.com/assets/pdf/Mapa-de-cobertura-XCIEN.pdf>

## **Equipos Terminales**

1. Los equipos terminales que se proporcionan son los siguientes:

**Router Mikrotik Modelo Rb 2011UIAS-RM**  
**Router Mikrotik Modelo RB2011UIAS-2HND-IN**  
**Router Mikrotik Modelo RB951G-2HnD**  
**Radio Mimosa Modelo C5x**  
**Complemento radio C5x Antena N5-X20**  
**Complemento radio C5x antena N5-X25**  
**Radio Mimosa Modelo C5c**

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de CREATIVIDAD INTERNET ENLACES S.A. DE C.V.

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 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.