

## LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA, RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

---

En cumplimiento de 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 día 12 de febrero de 2020, **Starsatel, S.A. de C.V.** (en adelante “**Starsatel**”), manifiesta lo siguiente:

### 1. INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS Y TARIFAS:

- Nuestros precios, tarifas y planes pueden ser consultados dentro del apartado de “TELEFONIA + INTERNET” en nuestra página web.

### 2. INFORMACIÓN SOBRE GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

- **Penalidades aplicables al contratar el servicio:**  
No existen penalidades aplicables al contratar el servicio.
- **Garantías contractuales aplicables al contratar el servicio:**  
Todas las garantías contractuales aplicables al contratar el servicio están expresamente señaladas en el contrato de adhesión Registrado ante PROFECO.
- **Intereses por mora aplicables al contratar el servicio:**  
Actualmente WIBO no cobra intereses por concepto de mora o pago tardío.
- **Otros gastos relacionados con la terminación de contrato:**  
En caso de existir un gasto por la terminación del servicio, será informado al cliente oportunamente.

### 3. ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- **Cargo Aplicable por la Terminación Anticipada del Contrato:**  
No existe ningún cargo o penalidad por la terminación anticipada de los servicios.
- **Trámites:**  
Los trámites que podrás realizar son los siguientes:
  - **Contratación del servicio** (ver procedimiento y requisito de contratación en este documento).
  - **Cancelación del servicio** (ver procedimiento y requisito de cancelación en este documento).

- **Atención y soporte técnico** (ver procedimiento de atención al cliente en este documento).

El único medio para realizar cualquiera de los tramites anteriores es vía Telefónica al 800 925 2222 o al 449 333 1234, con la atención Sra. Teresa Melero y la Ing. Carolina Hernández.

Cualquiera de los tramites mencionados no tienen costo alguno.

El requisito para solicitar tu servicio es presentar una identificación oficial (IFE, pasaporte o licencia de manejo) y firmar el formato de activación del servicio (el cual llena el instalador).

- **Procedimiento y Requisitos de Contratación:**

- Llamar a los teléfonos 800 925 2222 o al 449 333 1234.
- Presentar una identificación oficial e indicar el domicilio para instalación.
- Horario de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 18:00 PM.

- **Procedimiento y Requisitos de Cancelación:**

- Para cancelar el servicio únicamente tienes que llamar a los teléfonos 800 925 2222 o al 449 333 1234.
- La cancelación del servicio se dará inmediatamente después de la solicitud, y únicamente se aceptará dentro de los horarios del servicio al cliente, que es de lunes a viernes de 9:00 AM a 18:00 PM, con la Sra. Teresa Melero y/o la Ing. Carolina Hernández.
- El único medio para la cancelación será vía telefónica y a los teléfonos antes señalados.

#### **4. ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

- El domicilio de atención al público será en nuestras oficinas ubicadas en la calle Támesis 126, Colonia trojes de Alonso, en la Ciudad de Aguascalientes, Ags. (ver mapa de ubicación en la página web).
- Los números telefónicos de atención y soporte técnico son a los teléfonos 8009252222 y 4493331234, además del correo [sosporte@wibo.mx](mailto:sosporte@wibo.mx) desde donde se tiene acceso a la plataforma de soporte.
- Los horarios de atención y soporte técnico son de 9 A.M. a 18 P.M. de lunes a viernes.

## 5. INSTALACIÓN:

La Instalación del servicio se llevará a cabo en de Lunes a Viernes, en horario de las 9:00 A.M. a 6 P.M.

### Procedimiento para la Instalación y Desinstalación de equipos:

1. Se coloca el CPE en la azotea.
2. Se canaliza el cableado del exterior hacia el interior de la vivienda.
3. Se coloca el enrutador y teléfono dentro del domicilio, cerca de una fuente eléctrica de 127 VCA para energizar los equipos.
4. Se procede con el aprovisionamiento automático y la activación del servicio.
  - Para la desinstalación se retirará todo lo instalado por orden de acuerdo con el conocimiento de los técnicos.

## 6. OPCIONES Y FORMAS DE PAGO:

- Para pagos de mensualidad telefónica, recargas e internet, acudir a ventanilla o cajeros que reciban depósitos en efectivo de BANORTE, al número de cuenta 1092957593 a nombre de STARSATEL SA DE CV, o en Farmacias Guadalajara y Farmacias del Ahorro, Telégrafos Telecomm, Bodega Aurrera, Sam's Club, Wal-Mart Y 7- Eleven.
- Si desea hacer una transferencia desde una aplicación móvil o digital de algún otro banco, que no sea Banorte, hay que poner en su lugar los 18 dígitos de la cuenta 072010010929575938.
- Es necesario mandar una fotografía del ticket o transacción, al número de WhatsApp 4491068573, para que su pago quede aplicado, es importante poner el número de ext. que se le ha proporcionado al momento de su instalación (No se harán recargas o registros si no recibimos el comprobante de pago).
- Para checar su saldo telefónico, solo tiene que marcar desde su teléfono 113. Soporte técnico o contrataciones 800 925 2222 o 449 3331234 ext. 2205  
Horario de atención a clientes de 9: 00 am a 5:00 pm.

## 7. QUEJAS:

- Para cualquier queja del servicio podrán comunicarse a los Teléfonos 8009252222 y 4493331234, además del correo [suporte@wibo.mx](mailto:suporte@wibo.mx) con el Ing. Farid Reyes o la Ing. Carolina Hernández. En horario de Lunes a Viernes de 9 AM a 6 PM.
  - a. O, acudir directamente en nuestras oficinas ubicadas en la calle Támesis 126, Colonia trojes de Alonso, en la Ciudad de Aguascalientes, Ags.
- Nuestro tiempo promedio de respuesta se basará en lo siguiente:

- El diagnóstico inicial se realizará vía remota y el tiempo promedio de respuesta será en promedio de 6 horas.
- Si al término de dicho diagnóstico se determina la necesidad de realizar la visita al sitio, éste se realizará dentro de las siguientes 24 a 72 horas siguientes, dependiendo de la distancia y accesibilidad a la comunidad.

## **8. CALIDAD:**

STARSATEL se compromete a cumplir con los parámetros de calidad para ofrecer el servicio de internet fijo que se establece en Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 25 de Febrero de 2020. [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020)

## **9. POLÍTICA DE USO JUSTO:**

La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los planes que cuentan con el servicio de datos ilimitados, con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red, de tal forma, que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una velocidad promedio estable y de calidad. En este sentido Doornet ofrece en todo momento a sus usuarios residencial una velocidad promedio estable y de calidad en todo momento sin ningún tipo de cuota de MB. Es decir, la navegación no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web que el usuario desee utilizar; por lo que el usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia.

## **10. MAPAS DE COBERTURA:**

Las áreas de cobertura de nuestros servicios son en todo México en lo relativo a los servicios en banda KU y para los servicios establecidos en banda KA, estos se mencionan en el mapa de cobertura señalado en la sección **"Cobertura"** dentro de ésta página de internet.

## **11. USO DE LOS SERVICIOS FUERA DEL PAÍS:**

No contamos con servicios fuera del País.

## **12. SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS:**

Para la prestación de los servicios de telefonía e internet a comunidades rurales, se cuenta con los siguientes distribuidores, los cuales se mencionan a continuación:

Nombre Comercial	Domicilio	Teléfono
Eleucadio Roberto Ventura	5 de Mayo, número 22, Int. B Colonia Centro, Código Postal 39000, en la ciudad de Chilpancingo de los Bravos, Guerrero	222 427 2411
Isaac Compean Martínez	Allende. número 104, Colonia Ojo de Agua, Código Postal 78747, en la ciudad de Matehuala, S.L.P.	488 100 0426
J Jesús Huerta Villalpando	Huerta número 5, Colonia Ignacio Zaragoza, Código Postal 99601, en la ciudad de Jalpa, Zac.	449 154 9849
Rebeca Contreras Colunga	Juárez número 111, Colonia Centro, Código Postal 78700, en la ciudad de Matehuala S.L.P.	488 147 0263
Job Ricardo Longoria Gómez	Segunda de San Antonio. número 100, Código Postal 99150, en la ciudad de Fresnillo, Zac.	493 111 3016
Ruralfon S.de R.L. de C.V.	Laureles número 404, Colonia Reforma, Código Postal 68050, en la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oax.	951 50 222 40

Los procedimientos de contratación, con las personas mencionadas anteriormente, se establecen llamando a los teléfonos señalados para acordar los tiempos y días para la obtención del servicio, y con ello establecer la fecha y complejidad para llegar a la comunidad.

### 13. LOS PROCEDIMIENTOS, TIEMPOS Y REQUISITOS DE CANCELACIÓN:

La cancelación del servicio se dará inmediatamente después de la solicitud, y únicamente se aceptará dentro de los horarios del servicio al cliente, que es de lunes a viernes de 9:00 AM a

18:00 PM, con las personas mencionadas anteriormente, dependiendo de la zona donde dicha cancelación.

El único medio y requisito para la cancelación será vía telefónica y a los teléfonos antes señalados.

#### **14. COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES:**

Las bonificaciones se establecen una vez que el usuario reporta la queja de la falla en los servicios, si dicha falla es imputable a nuestro servicio, se considera el tiempo afectado para determinar en su caso la bonificación y posteriormente se le notificará vía telefónica de los plazos en los que se les hará llegar la misma y el medio para obtenerla.

Si la falla no es imputable a nosotros, no aplicara compensación y/o bonificación alguna.