

I. Descripción de los Servicios

MANUEL QUEZADA MURILLO (En adelante **CENTRALNET**) ofrece servicios de Internet de banda ancha con diferentes paquetes para satisfacer las necesidades de sus clientes, a través del título de concesión única otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión.

II. Formas y Tiempos de Medición, Tasación, Facturación y Procedimiento de Cobranza.

- a) **Medición y Tasación:** La medición del servicio se realiza mediante herramientas de monitoreo especializadas que garantizan la entrega de la velocidad contratada de manera continua. Se llevan a cabo pruebas periódicas para verificar la calidad y estabilidad del servicio, asegurando que los parámetros de conexión cumplan con los estándares establecidos.

La tasación del servicio se efectúa con base en la cantidad de datos consumidos o en la velocidad de conexión contratada, dependiendo del tipo de plan seleccionado por el cliente. Se aplican tarifas fijas para los planes con consumo ilimitado.

- b) **Proceso de Facturación:** Las facturas se emiten mensualmente y detallan el uso del servicio, incluyendo el desglose de los cargos asociados al plan contratado, impuestos aplicables y cualquier otro concepto adicional derivado del servicio prestado.

Las notificaciones de facturación se envían vía correo electrónico o son proporcionadas directamente en la oficina de atención a clientes.

Los clientes pueden elegir entre distintos métodos de pago, incluyendo tarjeta de crédito, débito, transferencias bancarias y pagos en la oficina de atención a clientes, asegurando flexibilidad y comodidad en la gestión de sus pagos.

En caso de discrepancias en la facturación, los clientes pueden presentar aclaraciones a través del centro de atención de **CENTRALNET**, donde se atenderán y resolverán las incidencias dentro de un plazo establecido para garantizar la transparencia y satisfacción del usuario.

- c) **Procedimiento de Cobranza:** Los pagos deben realizarse antes de la fecha de vencimiento especificada en su contrato de prestación de servicios.

Si el pago no se efectúa dentro del periodo establecido, **CENTRALNET** enviará recordatorios al cliente a través de correo electrónico, mensajes de texto o llamadas telefónicas para informar sobre el estado de su cuenta y evitar la suspensión del servicio.

En caso de que la falta de pago persista, el servicio podrá ser suspendido temporalmente hasta que el cliente regularice su situación. La reactivación del servicio estará sujeta al pago

III. Niveles y Compromisos de Calidad

CENTRALNET se obliga a proporcionar el servicio de Internet de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), garantizando una prestación continua, uniforme, regular y eficiente.

Para cumplir con estos estándares, **CENTRALNET** implementa tecnologías avanzadas de monitoreo y diagnóstico que permiten detectar y corregir problemas en la red en tiempo real, minimizando interrupciones y garantizando una experiencia óptima para el usuario.

El servicio de Internet deberá ser entregado con los parámetros de velocidad y latencia especificados en el contrato del suscriptor. En caso de que **CENTRALNET** no cumpla con estos parámetros de manera reiterada, el suscriptor tendrá derecho a presentar una reclamación y, en su caso, recibir una bonificación proporcional al tiempo de afectación.

La empresa también garantizará una atención rápida y efectiva ante cualquier solicitud, queja o incidencia reportada por los suscriptores, con tiempos de respuesta que no excedan las 24 horas para la resolución de fallas técnicas.

IV. Atención a Solicitudes, Aclaraciones, Quejas, Reparaciones y Fallas

Los clientes pueden presentar solicitudes, aclaraciones y quejas a través de nuestro centro de atención, ya sea por vía telefónica, correo electrónico o en nuestras oficinas.

CENTRALNET se compromete a brindar respuesta y solución a las solicitudes en el menor tiempo posible, priorizando aquellas que impliquen interrupciones o fallas en el servicio. Las reparaciones por fallas técnicas deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 24 horas desde el reporte del cliente.

Dirección sucursal: ubicado Calle Central No. 25, Colonia Guadalupe, 99310 Jerez, Zacatecas.

Horarios: lunes a viernes de 9:30 a 15:30 y de 17:00 a 19:00 hrs. y Domingo de 10:00 a 14:00 hrs.,

Correo electrónico: atención@centralnet.com.mx

Página web: <https://centralnet.com.mx/>

Asimismo, cuando el concesionario realice actualizaciones tarifarias que impliquen un aumento en la prestación de los servicios, tendrá la obligación de notificar al suscriptor con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la entrada en vigor de dicha modificación. El suscriptor podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato bajo los términos inicialmente acordados y, en caso de que el concesionario no lo respete, podrá rescindir el mismo sin penalización alguna dentro de los 60 (sesenta) días siguientes a la implementación de las modificaciones, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran proceder para la protección de sus derechos.

V. Plazos Máximos para Procedimientos y Solución de Aclaraciones y Quejas

- a) **Plazos de Respuesta y Reparación:** Las fallas o interrupciones en el servicio deben ser reportadas de inmediato por el suscriptor a CENTRALNET a través de los canales de atención disponibles, ya sea vía telefónica, correo electrónico o en nuestras oficinas.

Una vez recibido el reporte, CENTRALNET procederá a diagnosticar la causa de la falla y, con base en ello, determinará el tiempo necesario para su reparación, el cual no podrá exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

En caso de interrupciones del servicio causadas por factores imputables a CENTRALNET, se bonificará al suscriptor con al menos el 20% del monto correspondiente al periodo afectado. Si la interrupción se debe a una causa previsible que afecte de manera generalizada y significativa la prestación del servicio, CENTRALNET deberá notificar al suscriptor con al menos 24 horas de anticipación, utilizando cualquier medio disponible, incluyendo notificaciones electrónicas.

- b) **Bonificaciones:** Cuando por causas imputables a el concesionario, no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos; este dejará de cobrar a el suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte, el concesionario hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por el suscriptor, dicha compensación se verá reflejado en el siguiente recibo y/o factura.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por el concesionario, los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

VI. Cambio de Paquete o Servicio

El cliente puede solicitar cambios de paquete sin penalización mediante notificación previa a **CENTRALNET**.

VII. Política de Cancelación del Servicio

En caso de que **CENTRALNET** no preste el servicio de internet pactados en el Contrato de prestación de servicios en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el suscriptor tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato que se menciona de manera gratuita. Toda vez que la vigencia del contrato de prestación de servicios es de manera indefinida, el suscriptor podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio y/o vía correo electrónico enviado a **CENTRALNET** cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte del suscriptor no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **CENTRALNET**