

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 consultar en la siguiente liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020, se hace del conocimiento de los usuarios del servicio de acceso internet fijo –en lo siguiente, el “**Servicio**”–, que presta el concesionario **MARIELA JANETH PACHECO CAMACHO** –en adelante, el “**Proveedor**”, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación tendrá un plazo forzoso de 12 meses de permanencia, en caso de que el usuario solicite la terminación anticipada se obliga a pagar al Proveedor la penalidad pactada en el contrato de adhesión

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del Servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. c) Correo electrónico. d) Número Telefónico	- Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. - Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año.	De 1 a 3 días hábiles	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 de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.	Gratuito
	Personas Morales: a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsa, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal. c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal. e) Correo electrónico. f) Número telefónico	Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible 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, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.		Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios 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.	
Cancelación del Servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente. c) Correo electrónico y número telefónico Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular del Servicio debe presentarse en el Centro de Atención 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(os) equipo(s) terminal(es).	De 1 a 3 días hábiles.	Respecto a la cancelación del Servicio 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. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios 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.	Gratuito
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente:	• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24	De 1 a 3 días hábiles	El titular del Servicio si es persona física o una tercera persona; o por medio de su representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante.	horas del día, los 365 días del año. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través del medio señalado. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente b) Comprobante del nuevo domicilio Personas Morales, adicionalmente: 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. d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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. 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.	De 1 a 3 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$928.00 M.N.
Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)		• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los	De 1 a 3 días hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$100.00 M.N.

	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. Personas Morales: 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.	365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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)			
Cambio del titular de los Servicios	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. d) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. e) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. f) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva del titular	• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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	De 1 a 3 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	b) Copia simple del poder del representante legal del titular. c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC. d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.				
Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente: 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	• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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. 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.	De 1 a 3 días hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
Visita Técnica por causas imputables al usuario	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones:	De 1 a 3 días hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para realizar la visita técnica.			
Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: 1. Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC 2. Copia simple del poder del representante legal. 3. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	- Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. - Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. - Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente: a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del Proveedor, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva. b. El Proveedor realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo máximo de 24 horas.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$66.00 M.N.

Reposición de Equipo causas imputables al usuario	Personas físicas: c) Copia simple de la identificación oficial vigente. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: 4. Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC 5. Copia simple del poder del representante legal. f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	• Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, que se encuentran disponible las 24 horas los 365 días del año. • Comunicándose vía WhatsApp al número 341 117 8238, que se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año. • Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. De manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención, dentro del horario de atención. 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	De 1 a 3 días hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$800.00 M.N.
--	---	---	-------------------------------	---	----------------------

Horarios de Atención al Público

Días y horarios de atención telefónica a los números: 341 117 8238 y 341 100 1587, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Días y horarios de atención WhatsApp: 341 117 8238 y 341 100 1587, disponible las 24 horas los 365 días del año.

Días y horarios de atención en los correos electrónicos: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <http://quantumred.com.mx/>

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el usuario haya seleccionado. De manera posterior a la firma del contrato de adhesión correspondiente, se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal técnico del Proveedor se presentará en el domicilio en el que se instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente de los Servicios y el(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y en horarios: de lunes a viernes de 11:00 am a 3:00 pm

Desinstalación

Respecto a los Servicios contratados, una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del(os) Equipo(s) Terminal(es). El personal del Proveedor se presentará en el domicilio donde se efectuó la instalación, se identificará y el usuario deberá permitir el acceso para realizar la desinstalación correspondiente, el usuario deberá devolver todos los equipos propiedad del Proveedor. Las desinstalaciones se podrán realizar en los siguientes días y horarios: de lunes a viernes de 11:00 am a 3:00 pm.

Opciones de Pago

Para realizar el pago del Servicio, se cuentan con las siguientes opciones:

a) Efectivo, cuya ubicación, así como días y horarios de atención, puede consultar en el portal de internet del Proveedor, en la liga: <http://quantumred.com.mx/>

b) Transferencia o depósito bancarios, utilizando los siguientes datos:

- BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México:

TARJETA: 4152 3138 9222 7013

CUENTA: 159 111 2136

CLABE: 012 386 015911 12136 4

- BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México:

TARJETA: 4152 3145 2597 8493

CUENTA: 159 245 8066

CLABE: 012 386 015924 58066 2

c) Pago en Tienda/Centro de servicios: OXXO, KIOSKO, BODEGA AURRERA, TELECOM, 7- ELEVEN, FARMACIAS GUADALAJARA, se cobrará una comisión.

Nota: El CLIENTE deberá tomar una fotografía legible del ticket o comprobante de pago y enviarla vía WhatsApp. Con dicha información, se realizará el registro correspondiente, verificando la terminación de la tarjeta y el folio de la operación. En caso de ser necesario, se llevará a cabo la validación del pago a través del CEP de BANXICO.

En caso de realizar el pago del Servicio mediante transferencia bancaria, el usuario deberá señalar como concepto de pago el nombre del titular del Servicio. Si el Servicio se encuentra suspendido, se activará al momento en que el Proveedor confirme con su área contable el registro de su pago. Los registros de pago solo se realizarán en horario laboral de lunes a viernes de 09 am a 12 pm).

En caso de que el usuario solicite factura respecto al pago del Servicio y/o servicios adicionales, deberá indicarle al Proveedor su RFC, Domicilio Fiscal y Régimen Fiscal para estar en posibilidad de emitir la factura correspondiente.

Quejas

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en la Página Web: <http://quantumred.com.mx/>.
- Comunicándose vía telefónica a los números 341 117 8238 y 341 100 1587, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a las siguientes direcciones: contacto@quantumred.com.mx y Quantumred.server@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Comisión Reguladora 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 del Servicio en la página web del Proveedor, en la liga: <http://quantumred.com.mx/>

Equipos Terminales

Los equipos terminales –módems– que se proporcionan cuentan con las siguientes características:

ANTENAS UTILIZADAS:

Marca: Ubiquiti Inc.
Modelo: LBE-M5-23

Equipo de polaridad simple, SISO 1x1.
Tecnología airMAX.
Procesador Atheros MIPS.
Fuerte seguridad WPA2 AES.
Flexibilidad de ajuste.
Ensamble rápido.

Marca: Ubiquiti Inc.
Modelo: PBE-M5-400

Puerto Gigabit 10/100/1000 Mbps de alta velocidad
Anchos de canal ajustable de 5 hasta 40 MHz.
Doble Polaridad Simultánea (Vertical y Horizontal, 2x2).
Seguridad: WEP, WPA, WPA2 y MAC ACL.
Señalización propietaria: airMAX (TDMA).
Modem:

Marca: TP-Link
Modelo: TL-WR840N
Estándar WiFi 802.11 b/g/n
Modos de operación: Punto de Acceso, Enrutador, Repetidor y WISP
Banda de operación 2.4 GHz
Transmisión inalámbrica hasta 300 Mbps
Hasta 4 SSID
1 puerto WAN
4 puertos LAN
2 antenas omnidireccionales
Alimentación: 9 Vcc / 0.6 A (fuente incluida)
Dimensiones: 7.2 * 5.0 * 1.4 in (182*128*35mm)

El Proveedor podrá instalar Equipos Terminales de marcas y modelos diferentes a los antes señalados, dependiendo de las necesidades requeridas y de la disponibilidad. 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 arrendamiento, toda reparación o reposición corre por cuenta de Proveedor.

En caso de que el equipo se entregue en compraventa, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Si el usuario adquiere el equipo en compraventa, éste se encontrará bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

Los equipos terminales no cuentan con elementos de accesibilidad.

Compensaciones y Bonificaciones

Los casos por los cuales se aplicarán compensaciones y bonificaciones por fallas en el Servicio y los medios por los cuales se aplicarán, de resultar procedente, se realizarán de conformidad con lo señalado en el contrato de adhesión suscrito por el usuario.