

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 **INFORMÁTICA Y REDES S.A. DE C.V.** –en adelante, el “**Proveedor**”, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- a) El plazo de contratación es libre, es decir, no debe cumplirse un plazo forzoso, por lo que no aplican penalidades por terminación, no obstante, el usuario y el Proveedor podrán pactar un plazo máximo de permanencia por la adquisición de un equipo terminal, mismo que no excederá de 3 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar al Proveedor el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del Servicio	Personas físicas:	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx	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. 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
	a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.				
	b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.				
	c) Número Telefónico habilitado en Whatsapp	b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.			
	d) Correo electrónico				
	e) Ubicación geográfica	c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx y ventas@informaticayredes.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.			
	Personas Morales:				
	a) Copia certificada y simple del poder del representante legal.				
	b) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.	El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, además, deberá leer,			
	c) Original y copia simple de comprobante de				

	domicilio reciente. d) RFC y domicilio fiscal. e) Ubicación geográfica f) Correo electrónico	llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.			
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. Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del poder del representante. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx y ventas@informaticayredes.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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(os) equipo(s) terminal(es).	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
		a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del			

Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación oficial vigente b) Comprobante de domicilio Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del poder del representante.	Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, disponible las 24 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.	24 horas.	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
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente b) Comprobante del nuevo domicilio Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del poder del representante legal b) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. c) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, disponible las 24 horas del día, los 365	1 a 5 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$1800.00 M. N.

		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.			
Cambio de contraseña del (os) (Equipo(s))	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, 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	1 a 5 días hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$450.00

		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 poder del representante legal del titular. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, 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	1 a 5 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$500.00
	Personas físicas: a) Identificación oficial vigente. b) Comprobante de domicilio	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.			

Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación	Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, 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.	1 a 4 días.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$350.00 M.N.
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 firmado Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, 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	1 a 5 días.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$450.00

		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: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, 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.	1 a 4 días hábiles	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	RESIDENCIAL \$82.00
					EMPRESARIAL \$200.00

Reposición de Equipo por causas imputables al usuario	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: https://informaticayredes.mx b) Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@informaticayredes.mx, 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	1 a 5 días hábiles.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$2900.00
---	--	--	---------------------	--	-----------

Horarios de Atención al Público

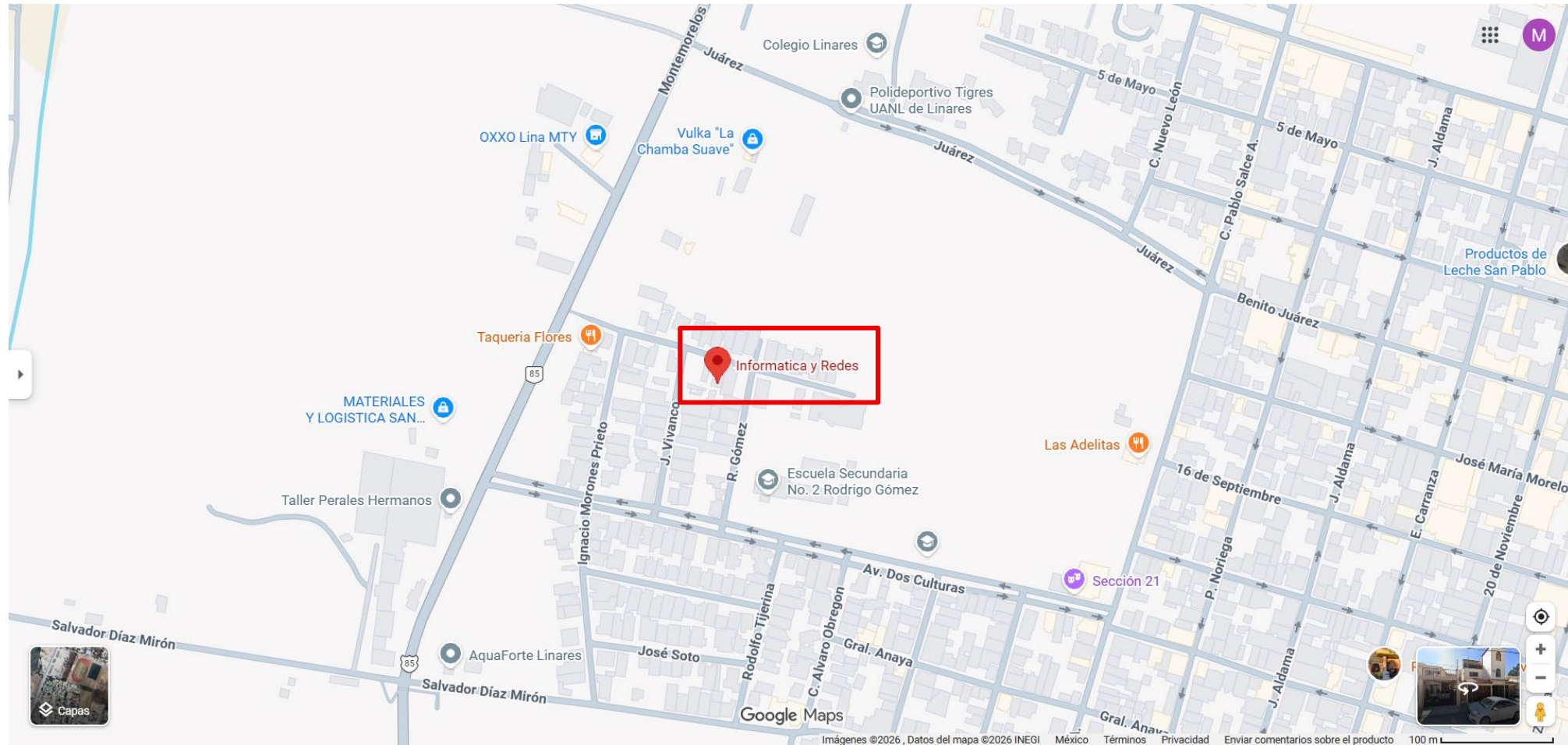
Días y horarios de atención telefónica en los números 8211600800 y 8212121783, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Días y horarios de atención en el correo electrónico contacto@informaticayredes.mx y ventas@informaticayredes.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://informaticayredes.mx>

Domicilio: Homero H. Treviño, No. 125 A, Col. San Francisco, Linares, Nuevo León, C.P. 67768

Mapa:



Procedimiento para instalar 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 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm.

Opciones de Pago

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

- a) Pagos en efectivo en el Centro de Atención a Clientes
- b) Pago con tarjeta de crédito o débito en el Centro de Atención a Clientes, que estén avaladas por VISA o MASTERCARD
- c) Transferencia con CLABE Interbancaria Única: Usuario solicita vía telefónica, SMS o WhatsApp su CLABE Interbancaria UNICA, llevará una comisión de \$ 9.00 por transacción realizada misma que estará reflejada en su Total a Pagar. Al realizarla se aplicará en automático y no es necesario enviar comprobante, se sugiere que se guarde comprobante para futuras aclaraciones.
- d) Pago en Tiendas/Centros de Servicio OXXO:

Instrucciones para OXXO PAY

1. Acude a la tienda OXXO más cercana. [Encuéntrala aquí.](#)
2. Indica en la caja que quieres realizar un pago de OXXOPay.
3. Dicta al cajero el número de referencia en esta ficha para que tecle directamente en la pantalla de venta.
4. Realiza el pago correspondiente con dinero en efectivo.

Al confirmar tu pago, el cajero te entregará un comprobante impreso. En el podrás verificar que se haya realizado correctamente. Conserva este comprobante de pago.

Pagos con Efectivo OXXO PAY

Comisión del 3.9% + IVA sobre el monto de su factura.

Tiendas OXXO cobrará una comisión adicional de \$14.65 pesos + IVA en cajas.

Si solo se consulta el monto a pagar y no se realiza la transacción tiendas OXXO cobrará \$10.00 pesos en cajas.

Al completar estos pasos recibirás un correo o mensaje vía WhatsApp confirmando su pago. Cualquier aclaración favor de comunicarse a: ventas@informaticayredes.mx o al número 8211600800.

No es necesario Enviar Comprobante, el Sistema Aplicara en automático su pago y el servicio se activara, se sugiere guardar el Comprobante para Futuras aclaraciones.

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 el portal de internet del Proveedor, en la liga: <https://informaticayredes.mx>.
- Comunicándose vía telefónica a los números 8211600800 y 8212121783 o mediante whatsapp al 8211192929, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@informaticayredes.mx, disponibles 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: <https://informaticayredes.mx>

Equipos Terminales

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

EQUIPO	MARCA	MODELO	CARACTERÍSTICAS
Antena receptora	Ubiquiti	LBE-5AC-GEN2	LiteBeam 2x2 MIMO airMAX AC GEN2 CPE hasta 450 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz), con antena integrada de 23 dBi, 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps
	Ubiquiti	LOCO5AC	NanoStation airMAX Loco5AC CPE hasta 450 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz), con antena integrada de 13 dBi, no incluye adaptador PoE, 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps
Router inalámbrico	HIKVISION	DS-3WR3N	WISP en Banda 2.4 GHz / Hasta 300 Mbps / 4 Puertos 10/100 Mbps / 2 Antenas Omnidireccional de 5 dBi / Interior
	HIKVISION	DS-3WR12C	WISP / Hasta 1200 Mbps / Doble Banda AC (2.4 GHz y 5 GHz) / 4 Puertos 10/100 Mbps / 4 Antenas Omnidireccional de 5 dBi / Interior

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.

El equipo se entrega en compraventa, por lo que se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor, así mismo, éste se encuentra 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.