

## 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 INTERNET EN EL AIRE S DE RL DE CV 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:

Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal.

Personas Morales: a) copia del acta constitutiva e inscripción en el RPP y/o RPC b) identificación del representante legal c) comprobante de domicilio d) RFC y domicilio fiscal e) En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC.

ii) Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, programar una visita para la posible instalación.

iii) Duración del procedimiento: 72 horas 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: Presencial. **(Medios electrónicos)**

vi) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda:

Pachuca: de lunes a viernes de 9:00am a 07:00pm.

Tizayuca: de lunes a viernes de 9:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm.

## 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.

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.

vii) Medios: Presencial.

viii) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda:

Pachuca de lunes a viernes de 09:00am a 07:00pm

Tizayuca de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm

v) Medios: Presencial, correo electrónico 24hrs, vía telefónica de lunes a viernes de 9:00am a 24:00hrs (12 de la noche), Facebook.

vi) Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda

Pachuca de lunes a viernes de 9:00am a 07:00pm

Tizayuca de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm

Procedimiento para instalar y desinstalar equipos:

### Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la solicitud, se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes. El día de la instalación se firma del contrato correspondiente.

Personal de **INTERNET EN EL AIRE S DE RL DE CV** 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. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: **Pachuca** de lunes a viernes de 9:00am a 05:00pm, **Tizayuca** de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 09:00am a 01:00pm.

### 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 **INTERNET EN EL AIRE S DE RL DE CV** 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 **INTERNET EN EL AIRE S DE RL DE CV**. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: **Pachuca** de lunes a viernes de 9:00am a 05:00pm, **Tizayuca** de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 09:00am a 01:00pm

### Atención al público

Horarios de atención personal de **Pachuca** de lunes a viernes de 09:00am a 07:00pm **Tizayuca** de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm.

Tel: 7712118585

Página de internet: [www.redmovil.com.mx](http://www.redmovil.com.mx)

Domicilio:

Pachuca

Nevado de Popocatepetl 108 int 102 col Ampliación Santa Julia Pachuca, Hidalgo, CP 42080.

Tizayuca

Calle Naranja 17 Interior 10. "Pabellón Naranja", Col Centro, Tizayuca, Hidalgo

Mapa de ubicación: <https://redmovil.com.mx/ubicacion-pachuca-tizayuca/>

### Catálogo de trámites

- 1).- Contratación del servicio, se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, **Pachuca** de lunes a viernes de 9:00am a 07:00pm; **Tizayuca** de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm, a través del procedimiento descrito con anterioridad.
- 2).- Orden de instalación, Documento interno que genera nuestro departamento de **Servicio a Clientes**, 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 Lunes a viernes de 9:00am a 24:00hrs (12 de la noche), 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, días **Pachuca** de lunes a viernes de 9:00am a 07:00pm; **Tizayuca** de lunes a viernes de 10:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm, 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, días, **Pachuca** de lunes a viernes de 9:00am a 07:00pm; **Tizayuca** de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm, 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:

Tramites 1,4 y 5 se realiza en nuestras oficinas de la localidad que corresponda, días, **Pachuca** de lunes a viernes de 9:00am a 07:00pm; **Tizayuca** de lunes a viernes de 09:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm, la forma de solicitud la proporcionamos nosotros, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.

Tramite 3 se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica lunes a viernes de 9:00am a 24:00hrs (12 de la noche).

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: \$ 250.00.

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 72 horas después de aprobada la solicitud. Servicio dentro de las 24 horas siguientes a la asignación de número de folio.

### Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, deposito en cuenta de cheques, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que **OXXO** tiene contratos firmados para la captación de pagos.

## 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 [www.redmovil.com](http://www.redmovil.com), mismos que son:

Centros de atención a clientes:

Pachuca

Nevado de Popocatepetl 108 int 102 col Ampliación Santa Julia Pachuca; Hidalgo CP 42080

Tizayuca

Calle Naranja 17 Interior 10. "Pabellón Naranja", Col Centro, Tizayuca; Hidalgo

Tel:7712118585

Horarios:

**Pachuca** de lunes a viernes de 9:00am a 07:00pm;

**Tizayuca** de lunes a viernes de 10:00am a 05:00pm y sábados de 10:00am a 03:00pm

## 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 página <https://redmovil.com.mx/cobertura/> o bien dando click [aquí](#)

## Equipos Terminales

1. Los equipos terminales que se proporcionan son **Routers** con las siguientes características:

Marca: tp-link                      Modelo:TL-WR850N

Poner todas las especificaciones, características técnicas y de operación.

## Características

- Velocidad inalámbrica de 300Mbps, ideal tanto para tareas sensibles a ancho de banda como tareas habituales
- Soporte configuración Agile - Habilita a los ISPs personalizar por cuenta propia su configuración específica, y que ésta no se pierda
- Gestión remota sencilla, gracias al protocolo TR-069, habilitando al operador la configuración y gestión remota de los dispositivos del usuario final
- Control Parental - gestiona cuándo y cómo acceden a Internet los dispositivos clientes.
- Soporte IPTV, IGMP Proxy/Snooping optimizando la transmisión IPTV
- Compatible con IPv6 (Internet Protocol version 6)
- Multi-SSID

#### CARACTERÍSTICAS DE HARDWARE

Interfaz	5 Puertos LAN 10/100Mbps
	2 Puerto WAN 10/100Mbps
Botones	Botón WPS/RESET
Fuente de Alimentación Externa	9VDC / 0.6A
Estándares Inalámbricos	IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b
Dimensiones	183 x 128 x 35 mm
Antenas	3 Antenas

#### CARACTERÍSTICAS INALÁMBRICAS

Frecuencia	2.4-2.4835GHz
Tasa de Señal	11n: Hasta 300Mbps(dinámico)
	11g: Hasta 54Mbps(dinámico)
	11b: Hasta 11Mbps(dinámico)
Potencia de Transmisión	CE:
	<20dBm
	FCC:
	<30dBm
Funciones Inalámbricas	On/Off Radio Inalámbrica, WDS Bridge, WMM, Estadísticas Inalámbricas
Seguridad Inalámbrica	64/128-bit WEP, WPA / WPA2, WPA-PSK / WPA2-PSK

#### CARACTERÍSTICAS DE SOFTWARE

Calidad de Servicio	WMM, Control Ancho de Banda
Tipo de WAN	
	PPTP/L2TP
Gestión	Control Acceso
	Gestión Local
	Gestión Remota
	Agile Config (Opcional)
DHCP	Servidor, Cliente, Lista Clientes DHCP,
	Reserva de Direcciones
Reenvío de Puertos	Servidor Virtual, Activación de Puerto, UPnP, DMZ
DNS Dinámico	
VPN Pass-Through	
Control de Acceso	Control Parental, Gestión Local, Lista de Dispositivos, Horarios de Acceso, Gestión de Reglas
Seguridad Firewall	DoS, SPI Firewall

	Filtrado Dirección IP/Filtrado Dirección MAC/ Filtrado Dominio IP y Unión de Dirección MAC
<b>Protocolos</b>	Soporte IPv4 y IPv7
<b>Red de Invitados</b>	2.4GHz Multi-SSID
<b>OTROS</b>	
<b>Certificaciones</b>	CE, RoHS
<b>Contenido del Paquete</b>	Wireless N Router TL-WR850N
	Power supply unit
	Ethernet Cable
	Quick Installation Guide
<b>Requisitos del sistema</b>	Windows 2000/XP/Vista™, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 or Mac OS or Linux-based operating system
<b>Factores Ambientales</b>	Temperatura de Funcionamiento: 0°C~40°C (32°F~104°F)
	Temperatura de Almacenamiento: - 40°C~70°C (-40°F~158°F)
	Humedad de Funcionamiento: 10%~90% sin condensación
	Humedad de Almacenamiento: 5%~90% sin condensación

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de **INTERNET EN EL AIRE S DE RL DE CV**.

En caso de que el equipo de 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.