

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 **ESSTRONET 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 12 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) Original y copia simple de identificación oficial vigente.	a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7121946005, el cual se encuentra disponible de lunes a sábado de 08:00 am a 06:00 pm.		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.	
	b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.				
	c) Número Telefónico habilitado en Whatsapp	b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.			
	d) Correo electrónico				
	Personas Morales:				
	a) Copia certificada y simple del poder del representante legal.	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.	De 1 a 3 días hábiles	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
	b) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.				
	c) Original y copia simple de comprobante de domicilio reciente.				

	d) RFC y domicilio fiscal.				
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) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.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).	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: a) Copia simple del poder del representante.	a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.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	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

		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 poder del representante legal b) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. c) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.mx, 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.	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.	\$350.00 M. N.
Cambio de contraseña del (os) (Equipo(s))	Personas físicas: a) Número de cliente b) Tipo de servicio c) Fotografía del router (en caso de servicio por antena) Personas Morales:	a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.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	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$50.00

	a) Número de cliente b) Tipo de servicio c) Fotografía del router (en caso de servicio por antena)	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 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) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.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	24 hora	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito
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 poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.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	48 horas.	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.

	firmado	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.			
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) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.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 usuario fecha y hora para realizar la visita técnica.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$350.00
Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	a) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. La reconexión del Servicio se llevará a cabo conforme a lo siguiente:	2 horas posteriores	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$150.00

	Personas Morales: a) Copia simple del poder del representante legal. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	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.			
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) Comunicándose vía telefónica o WhatsApp al número 7124168954, el cual se encuentra disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: proyectos@esstronet.com.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	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$650.00

Horarios de Atención al Público

Días y horarios de atención telefónica en el número 7121946005 (ventas y pagos), disponible de lunes a sábado de 08:00 am a 06:00 pm y el número 7124168954 (soporte técnico) de lunes a domingos de 08:00 am a 10:00 pm.

Días y horarios de atención en el correo electrónico proyectos@esstronet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://esstronet.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 08:00 am a 06:00 pm y sábados de 08:00 am a 01:00 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 08:00 am a 06:00 pm y sábados de 08:00 am a 01:00 pm.

Opciones de Pago

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

- a) Transferencia bancaria o depósito bancario, utilizando los siguientes datos:

Institución Bancaria: BBVA
Clave interbancaria: 012180001237703388
Número de Cuenta: 0123770338
Titular: ESSTRONET, S.A. DE C.V.

Institución Bancaria: Santander
Clave interbancaria: 014426655076363262
Número de Cuenta: 65-50763632-6
Titular: ESSTRONET, S.A. DE C.V.

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 (lunes a domingos de 08:00 am a 10:00 pm).

El usuario debe compartir el PDF o captura de pantalla la transferencia realizada, al número de atención a clientes 7121946005 para el registro de su pago.

- b) Pago en Tiendas/Centros de Servicio OXXO a los números de cuenta arriba señalados, aquí el usuario debe compartir una foto legible del baucher de pago al número de atención a clientes para el registro

de su pago.

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:

- Comunicándose vía telefónica al número 7124168954 (soporte técnico), disponible de lunes a domingo de 08:00 am a 10:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: proyectos@esstronet.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 7124168954 (soporte técnico), 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 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 del Servicio en la página web del Proveedor, en la liga: <https://esstronet.com.mx/>

Equipos Terminales

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

CONEXIÓN INALAMBRICA

EQUIPO	MARCA	MODELO
Antena receptora	Ubiquiti	LiteBeam 2x2 MIMO airMAX AC GEN2 CPE hasta 450 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz) con antena integrada de 23 dBi
	Ubiquiti	PowerBeam airMAX M5, larga distancia, frecuencia 5 GHz (5170-5875 MHz) con antena tipo plato de 25 dBi
	Ubiquiti	LiteBeam airMAX M5 CPE hasta 100 Mbps, 5 GHz (5150 - 5875 MHz) con antena integrada de 23 dBi
Router inalámbrico para WIFI	RUIJIE	Home Router Inalámbrico Wi-Fi 4 para Soluciones WISP, Administración Remota para Control de Usuarios y Anchos de Banda, modelo: RG-EW300PRO

Antenas	Ubiquiti	4 antenas de 5 dBi para señal fuerte
Router	RUIJIE	Home Router Inalámbrico Wi-Fi5 Doble Banda, 1 Puerto Wan 10/100 y 3 Puertos Lan 10/100 Hasta 1,200 Mbps, modelo RG-EW1200

CONEXIÓN POR FIBRA ÓPTICA

EQUIPO	MARCA	MODELO
UNU	VSOL	ONU Dual G/EPON con Wi-Fi AC de doble banda, 1 puerto SC/UPC + 2 puertos LAN Gigabit + 1 puerto FXS Modelo: HG323D-AC
ONT	HUAWEI	ONT GPON HUAWEI OptiXstar Premium WiFi 5 (2.4/5 GHz) Máxima Cobertura con Antenas de 7 dBi / 4 puertos LAN (2GE + 2 FE) Modelo: EG8041V5

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 comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de Proveedor, siempre y cuando las fallas no sean imputables e inherentes a la negligencia del Usuario.

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.