

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 a internet fijo –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario Tanta Telecom, S. de R.L. 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 24 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar al Proveedor únicamente el pago remanente del equipo terminal adquirido en compraventa, sin penalidad en el servicio. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable. (Ejemplo, se complementará con los datos del archivo de información general)
- b) No se requiere garantía contractual. (Ejemplo, se complementará con los datos del archivo de información general)
- 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.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
Contratación del servicio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos, identificándose con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	De 24 a 72 horas	El solicitante, si es persona física, o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación del servicio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y	Presentarse en el(los) Centro(s) de Atención.	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

	poder del representante b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.				
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante.	Se efectúa vía telefónica, dentro del horario de atención telefónica. Una vez efectuado el reporte de la falla, se genera un número de folio mediante el cual el usuario podrá darle seguimiento al reporte.	24 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Se efectúa de manera presencial en el(los) Centro(s) de Atención al Usuario o vía telefónica, dentro del horario de atención. Una vez solicitado el cambio de domicilio, se genera un número de folio mediante el cual se dará seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$0 M.N.
Reubicación de equipos	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales, adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	Se efectúa de manera presencial en el(los) Centro(s) de atención o vía telefónica, dentro del horario de atención. Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio mediante el cual se dará seguimiento a la solicitud.	72 horas.	El titular del Servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$0 M.N.

Horarios de Atención al público

Horarios de atención personal: de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

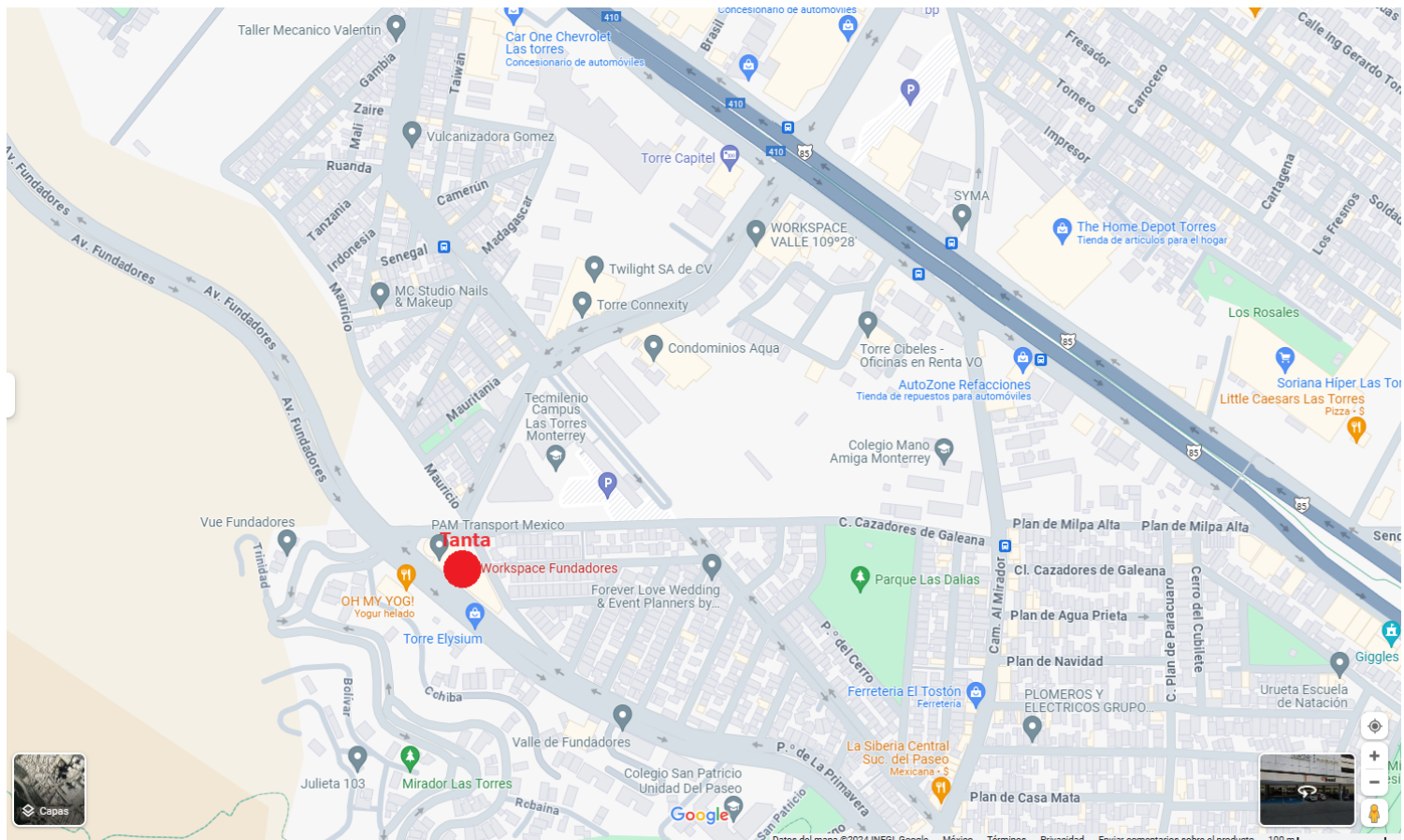
Horario de atención telefónica, disponible lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm Tel: 81-2140-1570

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

Correo Electrónico: operacion@tanta.mx disponible las 24 horas

Domicilio: Fundadores 4001 interior 808. Colonia del Paseo Residencial 7 sector. Monterrey, NL, México. CP 64909

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Respecto al Servicio, posteriormente 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 del Proveedor 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 del equipo terminal y el Servicio. La instalación del Servicio, se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 p.m.

Desinstalación

Una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de Proveedor, se presentará en el domicilio en donde se instaló el Servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, el (los) equipo(s) propiedad del Proveedor. La desinstalación del Servicio y equipo terminal se podrá realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 p.m..

Opciones de Pago

Para realizar el pago del Servicio, se cuentan con las siguientes opciones: i) tarjeta de crédito y tarjeta de débito, avaladas por VISA y MASTERCARD, ii) mediante depósito domiciliado a la tarjeta de crédito o cuenta de cheques, iii) mediante pago en efectivo en el Centro de Atención

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el Servicio a través de (los) Centro(s) de Atención a Clientes, vía telefónica o de manera electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos, mismos que son:

Centro(s) de atención a clientes: Fundadores 4001 interior 808. Colonia del Paseo Residencial 7 sector. Monterrey, NL, México. CP 64909

Tel: 81-2140-1570

Horarios: lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm

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 el mapa de cobertura del Servicio en el (los) Centro(s) de Atención a Clientes.

Equipos Terminales

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

Marca: Peplink

Modelo: B One Plus

WAN Interface	2 x 10/100/1000M Ethernet 1 x Embedded Cellular Modem with a Redundant SIM Slot 1 x USB-C Interface	Antenna Connectors	2x SMA Cellular Connectors 2x RP-SMA Wi-Fi Antenna Connectors
LAN Interface	4x 10/100/1000M Ethernet	Power Input	Power Port: 10V – 30V DC AC Adapter: AC Input 100V–240V / DC Output 12V
Wi-Fi Interface	Simultaneous Dual-Band (2.4GHz / 5GHz) Wi-Fi 6, 2X2 MIMO Wi-Fi WAN and/or AP	Power Consumption	TBC
SpeedFusion features	Hot Failover ¹ / Smoothing ¹ / Bandwidth Bonding ¹	Dimension	10.31 x 6.33 x 1.31 inches / 262 x 161 x 33.5 mm
Number of SpeedFusion VPN Peers	2 / 5 ¹	Weight	TBC
Router Throughput	1Gbps	Operating Temperature	- 40° – 113°F / - 40° – 45°C
SpeedFusion VPN Throughput - No Encryption - 256-bit AES	400 Mbps 200 Mbps	Humidity	10% – 90% (non-condensing)
Recommended Users	1-150	Package Content	1x B One Plus 2x LTE/5G Antennas (ACW-235) 2x Dual Band Wi-Fi Antennas 1x 12V 3A 4 Pin Power Supply
AP Controller	Standard	SIM Options	Nano-SIM (4FF) Peplink eSIM BYO eSIM (2 profiles)
Maximum Number of AP Supported	30 / 50 ²	Warranty	1-Year Limited Warranty
Cellular Data Rate³ (Downlink/Uplink)	CAT-4: 150 Mbps / 50 Mbps		

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de Proveedor.

En caso de que el equipo se entregue 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 que se actualice el supuesto. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.