



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 **CRISTOFER JACOB ORTEGA ROMERO** –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 sujetarse a un plazo forzoso 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. b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.	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: http://caxnect.com/ .	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 compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.	b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.com ,		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.	



	c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal.	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.		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. 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.	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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.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	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

		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).			
Reporte de Fallas	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.	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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.com, 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	72 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

		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	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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.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	28 a 72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$500.00 M.N.

		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 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 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.	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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.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	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

		del titular y del nuevo usuario del cambio, firmando ambas partes.			
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	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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.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.	48 a 72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuita

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 acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. 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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.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.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuita



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 acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. c) 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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.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	24 horas posteriores	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$30.00
------------	---	--	----------------------	--	---------

		máximo de 24 horas.			
Reposición de Equipo por 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: d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC e) Copia simple del poder del representante legal. f) 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: http://caxnect.com/. b) Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: contacto@caxnect.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 y realizado el pago adicional correspondiente, el área técnica acordará con el usuario la fecha y hora para entrega e instalación del equipo.	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$1,100.00 M.N. Paquetes wireless \$750.00 M.N. Paquetes de fibra óptica



Horarios de Atención al Público

Centro de Atención: de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

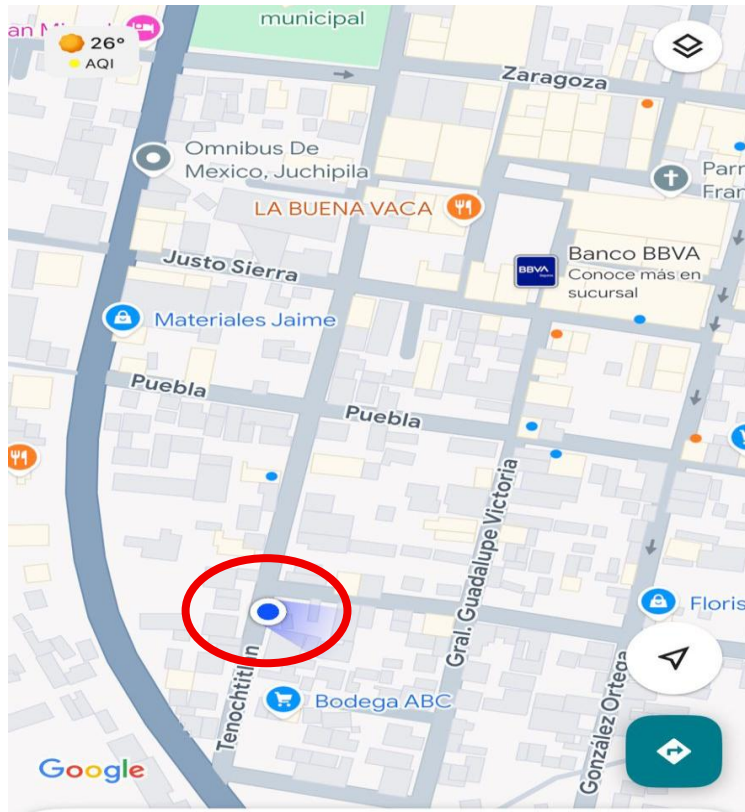
Atención telefónica en los números 467 1062 791 y 467 100 9339: disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Correo electrónico: contacto@caxnect.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <http://caxnect.com/>

Domicilio: Tenochtitlán No. 19 C, Colonia Centro, Municipio de Juchipila, Estado de Zacatecas, C.P. 99960.

Mapa de Ubicación:



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 9:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 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 9:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm..

Opciones de Pago

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

A. Pago en Efectivo, directamente en el Centro de Atención

B. Transferencia bancaria o depósito bancario, utilizando los siguientes datos:

- Institución bancaria: BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México
- Número de Tarjeta: 4152313958163599
- Número de Cuenta: 1507848514
- Número de cuenta Cable: 01293801507848514 2

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 del Proveedor, en la liga: <http://caxnect.com/>



- Comunicándose vía telefónica a los números 467 1062 791 y 467 100 9339, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: contacto@caxnect.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://caxnect.com/>

Equipos Terminales

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

Marca: TPLINK | Modelo: TL-WR850N

Interface	4 10/100Mbps LAN PORTS 1 10/100Mbps WAN PORT
Botón	WPS/RESET Button
Fuente de Alimentación Externa	9VDC / 0.6A
Estándares Inalámbricos	IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b



Dimensiones (W X D X H)	7.2 x 5.0 x 1.4in.(182 x 128 x 35 mm)
Antena	2 Antennas
Frecuencia	2.4-2.4835GHz
Tasa de Señal	11n: Up to 300Mbps(dynamic) 11g: Up to 54Mbps(dynamic)
Potencia de Transmisión	CE: <20dBm FCC: <30dBm
Funciones Inalámbricas	Enable/Disable Wireless Radio, WDS Bridge, WMM, Wireless Statistics
Seguridad Inalámbrica	64/128-bit WEP, WPA / WPA2,WPA-PSK / WPA2-PSK

Marca: V SOL | Modelo: V2802DAC



Interface	10/100/1000Mbps 1 Puerto (EPON/GPON).	LAN	PORTS
Botón	1.WPS 1.RESET 1.WIFI		
Fuente de Alimentación Externa	Fuente de alimentación: 12 Vcc / 1 A		
Estándares Inalámbricos	• Compliant with IEEE802.11b/g/n/ac		
Dimensiones (L×W× H)	178mm×120mm×30mm(L×W×H)		
Antena	4 Antennas		
Frecuencia	• 2.4GHz: 2.4000-2.4835GHz; 5.0GHz: 5.150- 5.825GHz		
Tasa de Señal	• WiFi:2.4GHz 2×2 hasta 300Mbps, 5.8GHz 2×2, rate up to 1.167Gbps		
Potencia de Transmision	• TX power: 2.4GHz: 23dBm; 5GHz: 27dBm • RX power: 2.4GHz: HT40-MCS7 -72dBm, 5GHz: VHT80 MCS9 <-63dBm		
Funciones Inalámbricas	Enable/Disable Wireless Radio		
Seguridad Inalámbrica	• Integrated 802.11b/g/n/ac • Authentication: WEP/WAP-PSK(TKIP)/WAP2-PSK(AES) • Modulation type: DSSS,CCKandOFDM • Encoding scheme: BPSK,QPSK,16QAMand64QAM • Easymesh		



Marca: V SOL | Modelo: V2804N-Z

Interface	4* Interfaces Ethernet autoadaptables de 10/100/1000 Mbps, conector RJ45. 1 Puerto (EPON/GPON) .
Botón	1*WPS 1* RESET 1*WIFI
Fuente de Alimentación Externa	Fuente de alimentación: 12 Vcc / 1 A
Estándares Inalámbricos	· IEEE802.11b/g/n
Dimensiones (xYo×H)	205 mm×140 mm×37 m (largo)×Yo×H)
Antena	2 Antennas
Frecuencia	• 2.4GHz: 2.4000-2.4835GHz
Tasa de Señal	11n: Up to 300Mbps(dynamic) 11g: Up to 54Mbps(dynamic) 11b: Up to 11Mbps(dynamic)
Potencia de Transmision	(potencia de transmisión: 17 dBm/16 dBm/15 dBm)
Funciones Inalámbricas	Enable/Disable Wireless Radio



Seguridad Inalámbrica	· Autenticación WiFi: WEP/WAP-PSK(TKIP)/ WAP2-PSK(AES)
-----------------------	--

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 siempre y cuando esta no derive de causas imputables al 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.