

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* publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que pueden consultarse en la liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020-, se hace de conocimiento de los usuarios de los servicios de internet fijo y telefonía fija –en lo subsecuente, los “**Servicios**” –, que comercializa el autorizado **NEFETEL COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.** –en lo sucesivo, “**Nefetel**”-, la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- El plazo de contratación es libre, por lo que no obliga a un plazo forzoso, es decir, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor. No obstante, **Nefetel** y el usuario podrán sujetarse a un plazo forzoso de 24 meses, en caso de que cualquiera de las partes solicite su terminación anticipada, se obligan a pagar a la otra parte el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.
- En caso de falta de pago del servicio 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 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	DURACION DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE*
Contratación del servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte) b) Cédula de Identificación Fiscal c) Copia simple de	a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente. b) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400. Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La	De 24 a 72 horas	La contratación de los 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	Gratuito

	<p>comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@redabierta.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Para la contratación de los Servicios deberá seguirse el procedimiento señalado en el Código de Prácticas Comerciales, el cual puede consultarse en la página de internet de Nefetel.</p>		<p>poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
Cancelación del servicio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte)</p> <p>b) Cédula de Identificación Fiscal</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400.</p> <p>Los días y horarios de atención del</p>	<p>De 24 a 72 horas</p>	<p>La contratación de los 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.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado</p>	<p>Gratuito</p>

	<p>c) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: sopORTE@redabierta.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Para la cancelación de los Servicios deberá seguirse el procedimiento señalado en el Código de Prácticas Comerciales, el cual puede consultarse en la página de internet de Nefetel.</p>		<p>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.</p>	
Reporte de Fallas	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte)</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400.</p>	72 horas.	<p>El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	Gratuito

	<p>b) Cédula de Identificación Fiscal</p> <p>c) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@redabierta.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular de los Servicios o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto al Servicio o el Equipo Terminal, a través de cualquier de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>			
--	--	---	--	--	--

<p>Cambio de domicilio</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>d) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte)</p> <p>e) Cédula de Identificación Fiscal</p> <p>f) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@redabierta.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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.</p>	<p>72 horas</p>	<p>El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>
-----------------------------------	--	--	-----------------	---	-----------------

	e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	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)	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte)</p> <p>b) Cédula de Identificación Fiscal</p> <p>c) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsal, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: sosporte@redabierta.com,</p>	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	<p>poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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 firmado)</p>			
Cambio del titular del Servicio	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte)</p> <p>b) Cédula de Identificación Fiscal</p> <p>c) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los</p>	24 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito

	<p>acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: sosporte@redabierta.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>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</p>			
<p>Visita Técnica por causas imputables al usuario.</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte)</p> <p>b) Cédula de Identificación Fiscal</p> <p>c) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>a) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p>	72 horas.	El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	<p>\$2,320.00 M.N.</p> <p>Visita Técnica regular de 4 horas.</p> <p>Hora o Fracción adicional \$580.00 M.N.</p>

	<p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>a) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@redabierta.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.</p>			
<p>Reposición de equipo terminal por causas imputables al usuario.</p>	<p>Personas físicas:</p> <p>d) Original y copia simple de identificación oficial vigente (IFE, Cartilla o Pasaporte)</p> <p>e) Cédula de Identificación Fiscal</p>	<p>d) En el Centro de Atención, presentándose físicamente.</p> <p>e) Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400.</p> <p>Los días y horarios de atención del Centro de Atención es de lunes a</p>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular de los Servicios o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Desde \$999.00 M.N.</p>

	<p>f) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>e) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>f) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p> <p>g) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>h) RFC y domicilio fiscal.</p> <p>Copia simple de comprobante de domicilio reciente.</p>	<p>viernes de 9:00 am a 6:00 pm. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web de Nefetel, en la liga: redabierta.com.</p> <p>En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>f) Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@redabierta.com, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.</p>			
--	---	---	--	--	--

*Todos los costos están señalados en moneda nacional e incluyen impuestos.

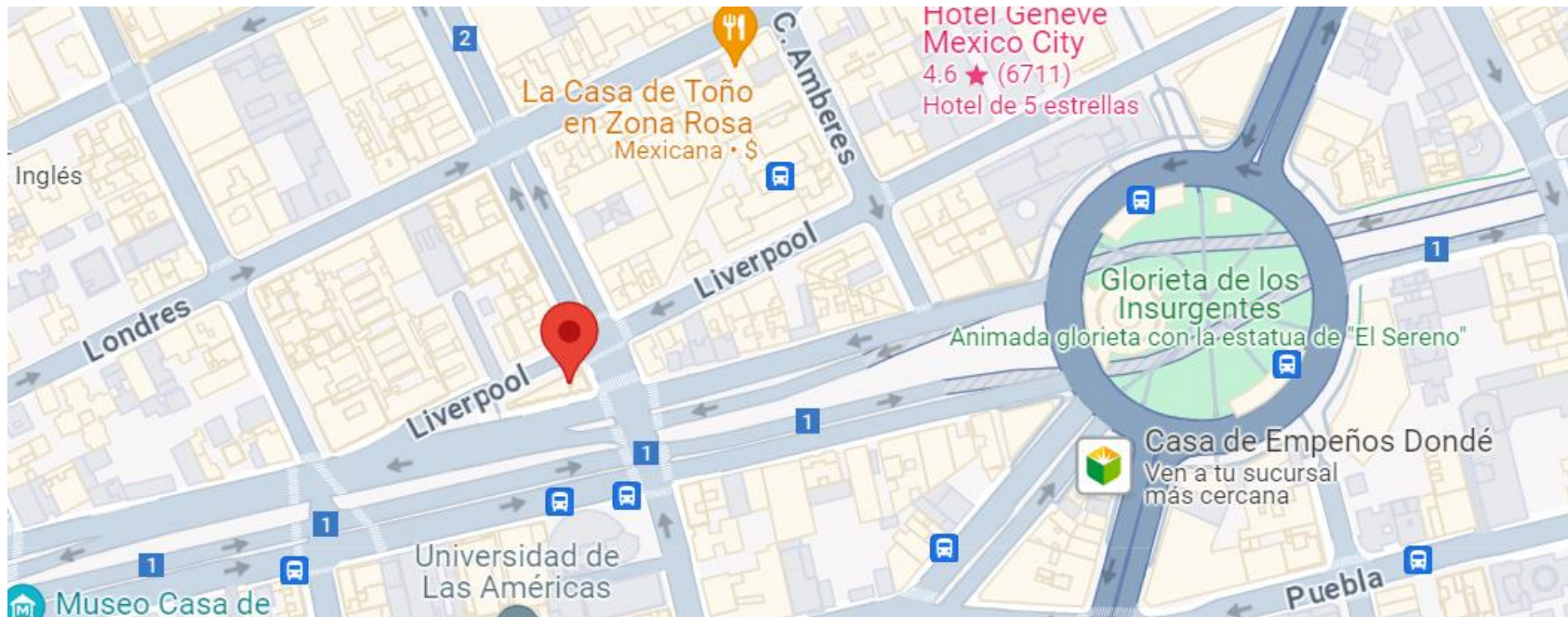
Horarios de Atención al público



Horarios de atención personal en el Centro de Atención: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.
Horario de atención telefónica llamado al número 55 5002 1400: las 24 horas del día, los 365 días del año.
Correo electrónico: sopORTE@redabierta.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Página de internet: <https://gruporedabierta.com/>

Domicilio del Centro de Atención: Liverpool No. 174, interior 401, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos



Instalación

Nefetel 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 de **Nefetel** 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 del Servicio y el(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

Desinstalación

Respecto al Servicio contratado, una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del(os) Equipo(s) Terminal(es). El personal de **Nefetel** 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 de **Nefetel**. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

Opciones de Pago

- I. En efectivo y con tarjeta de crédito o debido, directamente en el Centro de Atención de **Nefetel**, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en su portal de internet, en la liga: <https://gruporedabierta.com/>
- II. Mediante cargo domiciliado a tarjeta de crédito y/o débito, utilizando los datos bancarios señalados por el usuario en el contrato de adhesión, y con previa autorización de este.
- III. Por transferencia bancaria y/o depósito bancario, utilizando los siguientes datos bancarios:

Nombre del titular: NEFETEL COMUNICACIONES S.A. DE C.V.
RFC: NCO190704J23
Número de Cuenta: 0117809972
Clabe: 012180001178099724
Sucursal: 3629
Institución Bancaria: Bancaria: BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer.
- IV. A través de la plataforma PayPal, utilizando tarjeta de crédito o débito, avaladas por Visa o Mastercard, a continuación, se describe el procedimiento:



- El usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección facturas@redabierta.com, solicitando la liga para realizar el pago en la plataforma PayPal.
- Una vez que reciba respuesta al correo señalado en el punto anterior, deberá dar clic al enlace el cual lo redireccionará a la página de la plataforma PayPal.
- Dentro de la plataforma de PayPal, deberá seleccionar la forma de pago que desee y seguir las instrucciones para realizar el pago correspondiente.
- Una vez realizado el pago, deberá el comprobante a la dirección de correo electrónico: facturas@redabierta.com

Si el usuario desea o requiere asesoría adicional, puede comunicarse al número 55 5002 1400, seleccionado la opción “facturación”, en la cual será atendido por un ejecutivo.

Quejas

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En el Centro de Atención, presentando físicamente. La ubicación del centro de atención podrá consultar en la página web de **Nefetel**, en la liga: <https://gruporedabierta.com/>
- Comunicándose vía telefónica al número 55 5002 1400, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@redabierta.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviado un mensaje a través del chat habilitado en la página web de **Nefetel**, en la liga: <https://gruporedabierta.com/>
- Enviando un mensaje vía Whatsapp al número 55 4170 4170, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Calidad del servicio

Los Servicios serán provistos 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 de los Servicios en el Centro de Atención y en la página web de **Nefetel**, en la liga: <https://gruporedabierta.com/>

Equipos Terminales

1. Los equipos terminales -módems- que se proporcionan cuenta con las siguientes características:

Marca: RUIJIE

Modelo: RG-EG105GW(T)

Especificaciones técnicas:

Tipo: Interior IP41/Escritorio o Pared

Banda de Operación: 2.4 GHz (2x2) / 5 GHz (2x2)

Estándar 802.11: a/ n /ac

Modos de Operación: Router

Ancho de banda (2.4 /5) GHz: 400 Mbps / 867 Mbps

Potencia TX 2.4. GHz: 20dBm (100 mW)

Potencia TX 5 GHz: 23dBm (199.5 mW)

Ganancia Antena (2.4/5) GHz: 3dBi / 4dBi

Alimentación por PoE: No soportada

Alimentación por DC: 12v -1.5a

Consumo energía: 15W

Usuarios concurrentes: 150

SSID por radio: 8



Para mayor información respecto a las especificaciones, el usuario puede consultar la siguiente liga: [https://www.productos-info.com/s/mx/es/69655/02d1d8a2d89dd894e9c4b719dc2dab53/x/-US\\$/RG-EG105GW\(T\)-RUIJIE-212550.html](https://www.productos-info.com/s/mx/es/69655/02d1d8a2d89dd894e9c4b719dc2dab53/x/-US$/RG-EG105GW(T)-RUIJIE-212550.html)



Nefetel 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 **Nefetel**.

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 no cuentan con ningún elemento de accesibilidad.

Compensaciones y Bonificaciones

Los casos por los cuales aplicarán compensaciones y bonificaciones por fallas en los Servicios y los medios por los cuales se aplicarán, de resultar procedentes, se realizarán de conformidad con lo señalado en el contrato de adhesión suscrito por el usuario y en el Código de Prácticas Comerciales.